

# MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO



Rodríguez Moraleda Antonio

Asesor de Proyecto:  
Hernández Villa José de Jesús

Trimestre 11-O

Tutor de Proyecto:  
Ruiz Navas Elisa Maria

# ***Proyecto Fin de Carrera: Movilidad Internacional***

*Universidad Autónoma Metropolitana (México)*

*Idioma: Español*

*Estancia: 5 meses*

*Autor: Antonio Rodríguez Moraleda*

*Directores: José de Jesús Hernández Villa y Elisa María Ruiz Navas*

***COORDINADORA ACADEMICA Y COTUTORA UNIVERSIDAD CARLOS III***

*Elisa María Ruiz Navas*

*Dpto.: Ciencia e Ingeniería de Materiales*

*Avda. de la Universidad 30*

*28911 Leganés, Madrid*

*Tfno.: 91 624 99 36*

*e-mail: emruiz@ing.uc3m.es*

***PROFESOR RESPONSABLE DE LA UNIVERSIDAD DE ACOGIDA:***

*José de Jesús Hernández Villa*

*Dpto.: Área de Ciencia de Materiales*

*Avenida San Pablo Xalpa 180*

*Reynosa Tamaulipas, 02200 Ciudad de México, Distrito Federal*

*Tfno.: 5318 9000 Ext. 2133*

*e-mail: jjhv@correo.azc.uam.mx*

## ***Agradecimientos***

*Este proyecto va dedicado a todos aquellos que han estado a mi lado a lo largo de estos años de estudio y lo han hecho apoyándome siempre, tanto en los buenos como en los malos momentos. En especial a mi familia.*

*Agradezco en particular la ayuda y comprensión que he recibido desde la coordinación de ingeniería para su realización, sin lo cual no habría sido posible llevar a cabo este proyecto.*

## Introducción

Dentro de la industria de la exhibición cinematográfica nos encontramos muchas opciones para disfrutar de un buen rato de diversión, es por ello que aparece la importancia de obtener, de alguna forma, una ventaja competitiva para ser la mejor opción de entretenimiento en la industria.

En este proyecto, mi objetivo será el análisis del conjunto Cinépolis Azcapotzalco, el cual me brinda su apoyo para su realización. Dentro de este conjunto, se analizaron las distintas áreas de servicio. Como punto de partida, identifiqué algunos errores que se cometen en cuanto a la operación, administración y ejecución de los procesos para el montaje de una película de formato 35 mm. Por ello se decidió seleccionar el área de proyección y sonido, ya que los errores derivados de éste influyen directamente en el servicio, y por ende en la satisfacción del cliente, que en realidad es la principal preocupación de la empresa.

Los problemas más frecuentes en su mayoría resultan por errores humanos o por falta de capacitación del personal en la operación, y pocas veces son fallas externas. Obviamente los errores humanos ocurren, pero el proyecto tiene como objetivo el poder prevenirlos y que en todo caso sólo nos afecten los problemas externos al operador.

Estas fallas son las que originan las quejas de los usuarios y de ahí la preocupación de la empresa. Visualmente se podrían enumerar entre otras; una película rayada, una mala nitidez en la imagen, subtítulos incompletos, imágenes mal cuadradas, imágenes con poco brillo, imágenes distorsionadas e imágenes difusas. Asimismo en el factor sonido se resaltan las siguientes; sonido con ruido externo, voces poco claras, efectos especiales muy altos, voces muy bajas y sonido desbalanceado dentro de la sala. Pero el problema más relevante de todos, es el debido a una falta de un manual de procedimientos para llevar a cabo una estandarización de los procesos de manera segura y correcta, y con ello prevenir los anteriores problemas.

En la empresa han intentado muchas soluciones, las cuales han transcurrido sin resultados. Se han dado cursos de capacitación por gente experimentada, se creó un nuevo puesto llamado "Supervisor de Proyección" para tratar de resolverlo, pero aún así no se ha solventado.

El proyecto se enfocará en documentar los procesos necesarios para obtener un manual operación que esté basado en la norma ISO9001:2008, con el fin de obtener la efectividad y mejora de los procesos llevados a cabo en la cabina de proyección, y al mismo tiempo conservar el cuidado del material fílmico, con lo que se pretende conseguir una mejor calidad de imagen y sonido.

El objetivo primordial de este manual no será otro que minimizar los problemas en ésta área y que éstos no sean un factor de influencia para el cliente, con el fin de que el aumento en la calidad de la proyección y sonido ayuden no sólo a captar clientes, sino a superar sus expectativas de servicio y en particular su satisfacción.

## ÍNDICE GENERAL

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>7</b>
1.1. Antecedentes de la empresa .....	8
1.1.1. Historia.....	8
1.1.2. Unidades de negocios.....	9
1.1.3. Área de estudio del proyecto .....	13
1.2. Localización de la empresa .....	14
1.2.1. Introducción.....	14
1.2.2. Localización de Cinépolis Azcapotzalco.....	14
1.3. Organización de la empresa.....	16
1.3.1. Introducción .....	16
1.3.2. Organigrama de Cinépolis Azcapotzalco .....	16
1.4. Descripción de la problemática de la empresa.....	18
1.5. Análisis de la problemática de la empresa .....	19
<b>2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA NMX-CC-9001-IMNC-2008 .....</b>	<b>21</b>
2.1. Definiciones de calidad.....	22
2.2. Origen de las normas de calidad .....	24
2.2.1. Aprendemos de la historia .....	24
2.2.2. La contribución de la comunidad europea a la calidad.....	25
2.2.3. El camino de la calidad comenzó en Europa .....	26
2.3. Sistemas de gestión de calidad .....	27
2.3.1. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?.....	27
2.3.2. Familia y estructura de las normas .....	28
2.4. Articulado de la norma .....	29
2.4.1. Estructura de ISO 9001:2008.....	30
<b>3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>33</b>
3.1. Alcance .....	34

3.2. Estructura piramidal documental .....	34
3.2.1. Primer nivel (Manual de Calidad) .....	35
3.2.1.1. Estructura de un manual de calidad .....	36
3.2.2. Segundo nivel (Manual ó Manuales de Procedimientos) .....	37
3.2.3. Tercer nivel (Registros de calidad).....	38
3.3. Codificación de documentos.....	38
3.4. Formato para elaboración de procedimientos .....	39
3.4.1. Estructura para el levantamiento de cada procedimiento.....	39
3.5. Guía para la elaboración de diagramas de flujo .....	43
3.5.1. Diagrama de Flujo .....	43
3.5.1.1. Características comunes .....	44
3.5.1.2. Ventajas de los diagramas de flujo.....	45
3.5.1.3. Tipos de diagramas de flujo .....	46
3.5.1.4. Diagrama de Flujo para el proyecto .....	46
<b>4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y MANUAL DE OPERACIÓN.....</b>	<b>48</b>
4.1. Identificación de los procesos que afectan a la calidad en el servicio .....	49
4.1.1. Generalidades de la norma .....	49
4.1.2. Enfoque basado en procesos.....	49
4.1.3. Aplicado al proyecto .....	51
4.2. Mapeo de los procesos.....	52
4.2.1. Proceso de edición de Cineminutos.....	52
4.2.2. Proceso de edición de Tráilers.....	53
4.2.3. Proceso de edición de Películas.....	54
4.2.4. Proceso de proyección .....	56
4.3. Documentación de los procesos .....	58
4.4. Integración del manual de operación.....	91

## ÍNDICE GENERAL DE IMÁGENES Y TABLAS

Fig. 1 Marca y Logotipo de la Empresa .....	8
Fig. 2 Logotipo de Multicinemmas.....	9
Fig. 3 Logotipo de Xtreme Cinemas .....	9
Fig. 4 Logotipo y Marca de Cinépolis .....	10
Fig. 5 Logotipo de Cinépolis VIP.....	10
Fig. 6 Logotipo de Cinépolis IMAX.....	11
Fig. 7 Logotipo de Mi Cine.....	11
Fig. 8 Logotipo de Cinema Park .....	12
Fig. 9 Mapa de Localización de Cinépolis Azcapotzalco (A) .....	14
Fig. 10 Organigrama de Cinépolis Azcapotzalco .....	16
Fig. 11 Diagrama de Ishikawa de las Quejas de Proyección y Sonido .....	19
Tabla 1 Evolución de los conceptos de Calidad .....	23
Fig. 12 Estructura Piramidal Documental.....	34
Fig. 13 Diagrama de flujo sencillo con los pasos a seguir si una lámpara no funciona .....	44
Tabla 2 Simbología del diagrama de flujo en el proyecto .....	47
Fig. 14 Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.....	51
Fig. 15 Mapa de Proceso .....	51
Fig. 16 Manipulación del material star 1 .....	56
Fig. 17 Manipulación del material star 2 .....	56



# CAPÍTULO 1



## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

“En este capítulo hallará la descripción general de la Empresa por la cual se desarrolló el presente proyecto, conocerá su historia, su ubicación, su forma de organizarse (Organigrama), y, finalmente una visión de la problemática a tratar con su respectivo análisis”

## 1.1 Antecedentes de la Empresa



Fig. 1 Marca y Logotipo de la Empresa

Cinépolis es una empresa mexicana de salas de cine y servicios relacionados, tiene su sede en la ciudad de Morelia, Michoacán. La empresa cuenta con varias marcas y servicios entre las que se encuentran Cinépolis, Cinépolis IMAX Theatre, Digital Theatre, Macro XE, Cinépolis VIP, Multicinemas, Cinemas Gemelos, Cinema Park y Mi Cine. La empresa posee complejos cinematográficos en México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Colombia, Panamá, Brasil, Perú, India y Honduras. Actualmente opera 2479 salas de las cuales 522 son Digitales, 7 IMAX y 26 Macro XE todo esto en 266 conjuntos, siendo así la empresa cinematográfica más grande de Latinoamérica y la cuarta a nivel mundial.

### 1.1.1 Historia

La empresa fue fundada en 1947, por Enrique Ramírez Miguel, con la apertura del Cine Morelos en Morelia, Michoacán. Es en septiembre de 1971 cuando se funda Organización Ramírez, iniciando operaciones con la apertura del cine La Raza, en la Ciudad de México. En 1972 se crean los Cinemas Gemelos y al año siguiente, el complejo Multicinemas. Se crea el concepto Cinépolis en 1974, bajo el concepto de salas multiplex. La versión VIP se crearía hasta 1999. El primer complejo construido en la Ciudad de México se dio en el 2009, con el complejo Interlomas<sup>1</sup>

Los complejos de Multicinemas son transformados en Xtreme Cinemas, creados en el 2008.<sup>2</sup> La variante de bajo coste, Mi Cine, se crea en el 2010.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Redacción. «*Siguen llegando las gigantes a Cinépolis*» (en español). *Noticia*. Filmeweb.net.

<sup>2</sup>Mauricio Belloc (23 de mayo de 2009). «*Renuevan Cinemas México, ahora es Xtreme*» (en español). *Noticia*. "El Mañana"

<sup>3</sup>Cinemas de la República, S.A. de C.V. «*Corporativo Cinépolis*» (en español). *Reseña histórica*.

Otras variantes de la empresa son:

- Cinépolis IMAX
- Cinépolis 3D
- Salas Macro XE
- Cinépolis 4Dx

Cinépolis es promotor del Festival Internacional de Cine de Morelia el cual se realiza cada año en la ciudad de Morelia, tanto en los complejos de la cadena como otros espacios públicos de la ciudad. Ha sido sede del Festival de cine documental Ambulante, organizado en parte por Canana Films.

### 1.1.2 Unidades de Negocios

Las unidades de Negocios son los tipos de Cines que tiene la empresa Cinépolis. Aquí se menciona los que se encuentran en estos momentos.

- *Multicinemas y Cinemas Gemelos*



Fig. 2 Logotipo de Multicinemas

Solían ser cines de dos a cinco salas, fue la cadena con la cual Organización Ramírez empezó a ser conocida a nivel nacional. Con la introducción de Cinépolis como modelo, éstos formatos ya no han tenido nuevas aperturas, es decir, algunos de estos complejos han sido cerrados, o bien ampliados y transformados a Cinépolis.

- *Xtreme Cinemas*



Fig. 3 Logotipo de Xtreme Cinemas

Fruto de la compra de la empresa Xtreme Cinemas S.A. de R.L. y sus subsidiarias regionales del Poniente, es considerado el relanzamiento de las marcas “Multicinemas y Cinemas Gemelos”. Estos complejos se localizan en las salas que anteriormente ocupaban estas cadenas, los complejos se localizan en las salas que anteriormente ocupaban estas cadenas, los complejos han sido completamente remodelados dando mayor comodidad a los clientes, están dirigidos a un segmento de mercado C o D ya que los precios son más económicos que en su cadena hermana Cinépolis.

➤ *Cinépolis*



Fig. 4 Logotipo y Marca de Cinépolis

Complejos cinematográficos multiplex, de cinco a veinte salas; éstos cuentan con butacas reclinables, dulcería, servicio de cafetería y comida rápida. Cinépolis cuenta con el complejo de salas más grande de América Latina localizado en el centro comercial Galerías Guadalajara (en Zapopan, Jalisco) que cuenta con 21 salas; otros complejos de grandes dimensiones son los de Perisur (en México, D.F.), Galerías Monterrey (en Monterrey, Nuevo León), Angelópolis (en Puebla).

➤ *Cinépolis VIP*



Fig. 5 Logotipo de Cinépolis VIP

Cinépolis también cuenta con salas VIP más cómodas que las salas normales, equipadas con reposets y lobbys exclusivos, al igual que meseros en las salas. El concepto VIP cuenta actualmente con 43 complejos, en 75 salas, en las ciudades de Guadalajara, Monterrey, Torreón, Reynosa, Tijuana, Chihuahua, Veracruz, Cuernavaca, Ciudad Juárez, Culiacán, Acapulco, Villahermosa, Cancún, Metepec, la Ciudad de México, Aguascalientes, Morelia, Mérida, Puebla, Saltillo, Hermosillo, Colima, Guatemala, Panamá, San José y Santiago de Cali en Colombia.<sup>4</sup>

➤ *Cinépolis IMAX*

Fig. 6 Logotipo de Cinépolis IMAX

Cinépolis también cuenta con una submarca, la cual cuenta con varias megapantallas IMAX. Se distinguen de sus otros formatos por sus pantallas enormes con cintas de 35 mm; sonido en seis canales en más de 13,000 watts y posibilidad de producciones en 3D. Actualmente se ubican en Perisur (Distrito Federal), Cuatro Caminos (Torreón), Universidad (Distrito Federal), Las Américas (Veracruz), Galerías (Guadalajara), Galerías Valle Oriente (Monterrey), Metepec (Metepec), y las Misiones (Cd Juárez) C. Galerías Hipódromo, C. Plaza Monarca (Tijuana)<sup>5</sup>

➤ *Mi Cine*

Fig. 7 Logotipo de Mi Cine

Cinépolis creó en 2010 un nuevo formato de cines de bajo costo, que tiene salas más pequeñas, pero con misma calidad de audio y video. Sus complejos son pequeños, de cinco salas normalmente. El primer complejo fue ubicado en Comalcalco, Tabasco. Sus precios son: General \$30. Miércoles \$19 y Digital 3D \$39

Complejos:

- **Mi Cine Comalcalco:** Plaza Chedraui, Comalcalco, Tabasco.
- **Mi Cine Plaza Cañada:** Plaza Cañada, Huehuetoca, Estado de México.
- **Mi Cine Santa Rosa:** Mazatlán, Sinaloa.
- **Mi Cine San Joaquín (Próximamente):** Plaza San Joaquín, Villahermosa, Tab.

## ➤ Cinema Park



Fig. 8 Logotipo de Cinema Park

Es una submarca de Cinépolis, con salas que incluyen las siguientes características:<sup>6</sup>

- **Sala de Movimiento:** Es una sala equipada con butacas inteligentes (En inglés, smart seats) que se mueven al ritmo de la película.
- **Sala Inspiracional:** En estas salas, presentan contenidos motivantes y excéntricos, fuera de lo común.
- **Sala 3D:** A través de unos lentes especiales se presentan contenidos en 3D.
- **Sala de la Imaginación:** En estas salas, se requiere sentido del oído para imaginar, usando los sonidos, para comprobar que *nuestra imaginación es mucho más poderosa que nuestros ojos*.

Hay una sucursal en Cinépolis Perisur, dura aproximadamente cuatro horas y tiene un costo aproximado de \$ 115 pesos mexicanos.

<sup>4</sup> Cinemas de la República. «Cinépolis: Cinépolis VIP»

<sup>5</sup> Cinemas de la República. «Cinépolis: Cinépolis IMAX»

<sup>6</sup> Cinemas de la República «Cinépolis: Cinema Park»

### 1.1.3 Área de estudio del Proyecto

El área en la cual se hizo el proyecto fue en Cinépolis Azcapotzalco que actualmente es el conjunto que lidera la zona centro de Lindavista, Azcapotzalco, Naucalpan y Tlalnepantla, en comparación con sus más cercanos competidores (cinemex bucareli, cinépolis torres lindavista y cinemark lindavista). Actualmente está constituido por:

- Un Gerente General
- Dos Sub gerentes
- Tres Supervisores
- Un Encargado de Almacén
- Un Auxiliar de Almacén
- Veinticinco Empleados Generales

Con un total de 33 Empleados y 6 salas de cine, de las cuales tres son de formato digital dúo de 35 mm y las otras tres son 35 mm sencillas.

Los horarios de operación son variados ya que se manejan por temporadas: altas y bajas.

Temporada alta: Vacaciones y fines de semana largos, con un horario de apertura de 10:30 am a 10:30 pm de cierre.

Temporada baja: Días laborales.

Premier y matinées: El horario lo manda la distribuidora ya que son eventos exclusivos y con un límite ya determinado de asistentes.

Este conjunto cinematográfico en temporada alta tiene una afluencia de 17,000 asistentes y en temporada baja 4,000 asistentes por semana.



## 1.2 Localización de la Empresa

### 1.2.1 Introducción

La localización para una empresa es un elemento muy importante en la misma, puesto que requiere de un buen lugar para efectuar sus operaciones de manera normal, que no afecte a las demás personas en el caso de una empresa de productos. En el caso de servicios, la localización es importante para poder tener una mayor cantidad de personas en el servicio que se ofrece.

Este concepto la mayoría de las empresas lo utilizan como ventaja competitiva para lograr una mayor venta de sus productos y/o servicios para que puedan mantenerse y crecer como tales.

Para Cinépolis es muy importante ubicar sus salas de cine ya que es una empresa de servicios, y requiere de lugares con gran afluencia de gente para que puedan asistir a su servicio de entrar al cine.

### 1.2.2 Localización de Cinépolis Azcapotzalco

Como es una empresa de servicios, fue ubicada en la plaza Azcapotzalco local #527 en la esquina de Av. Azcapotzalco y Av. Camarones. Colonia Azcapotzalco. Delegación Azcapotzalco. C.P. 02000.



Fig. 9 Mapa de Localización de Cinépolis Azcapotzalco (A)



Algunos comercios importantes que se encuentran en los alrededores de Cinépolis Azcapotzalco son: Sanborns, Comercial Mexicana, Benedettis Pizza y Burguer King.

*Rutas y Formas de llegar a Cinépolis Azcapotzalco:*

- *En Auto:*

Por Avenida 22 de Febrero hasta cruzar la Avenida Azcapotzalco y Camarones, dar vuelta a la derecha y en el primer retorno a la izquierda y enfrente se encuentra la Plaza Azcapotzalco en donde se encuentra Cinépolis Azcapotzalco.

Por Avenida Aquiles Serdán hasta llegar al cruce con Avenida Azcapotzalco de vuelta a la izquierda y después de 4 cuatro calles se encuentra la Plaza Azcapotzalco en donde se encuentra Cinépolis Azcapotzalco.

Por Avenida Camarones hasta cruzar la Avenida Azcapotzalco en el primer retorno dar vuelta a la izquierda y enseguida se encuentra la Plaza Azcapotzalco en donde se encuentra Cinépolis Azcapotzalco.

- *En Autobús:*

Cualquiera que pase por la Avenida Azcapotzalco o por Avenida Camarones nos deja enfrente de la Plaza Azcapotzalco en donde se encuentra Cinépolis Azcapotzalco. La diferencia es que en los de Avenida Camarones cruzamos la calle para llegar a la Plaza y los de la Avenida Azcapotzalco nos dejan enfrente de la Plaza.

- *En Metro:*

La estación más cercana es Camarones que pertenece a la línea 7 color anaranjada, saliendo de la estación: caminar rumbo a la Avenida Camarones hasta el cruce con Avenida Azcapotzalco y ahí se encuentra la Plaza Azcapotzalco en donde se encuentra Cinépolis Azcapotzalco.

*Teléfono:*

Línea local: 55-61-90-54

*Correo Electrónico:*

C\_AZCAPOTZALCO\_MEX@Cinépolis.com.mx

## 1.3 Organización de la Empresa

### 1.3.1 Introducción

Para la Organización de la Empresa se maneja el esquema de un organigrama. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de la misma. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que los dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas.

### 1.3.2 Organigrama de Cinépolis Azcapotzalco

La estructura que utiliza la empresa Cinépolis es de tipo vertical, los rangos se ponen de manera que la alta dirección se encuentra en la parte superior y, en la parte inferior se encuentra los distintos cargos de la organización y su relación.

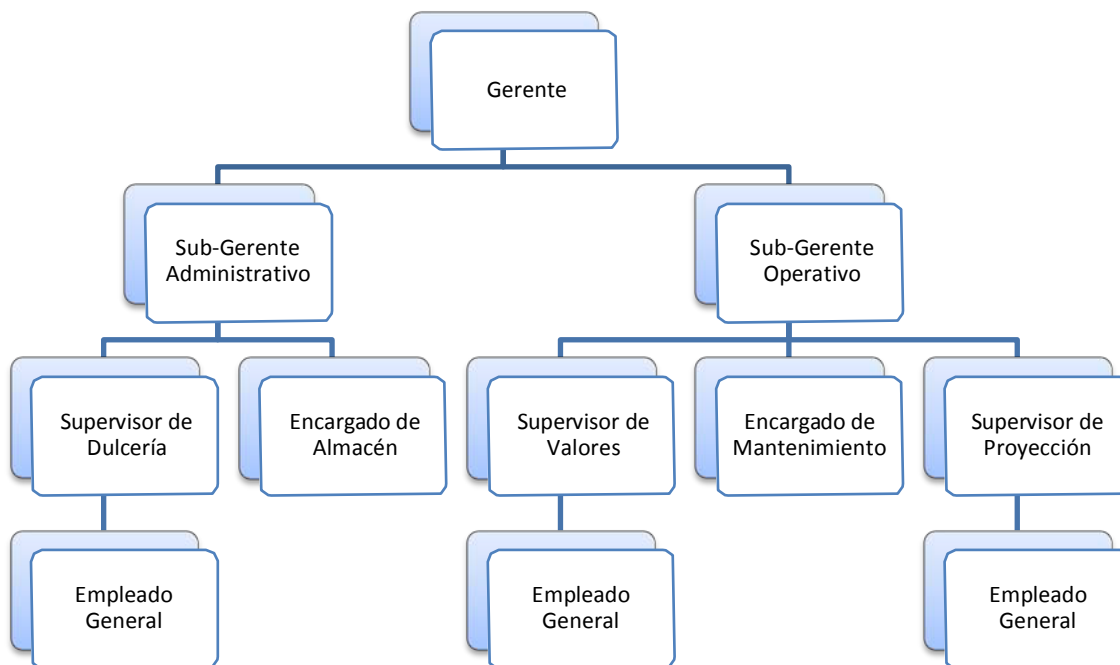


Fig. 10 Organigrama de Cinépolis Azcapotzalco

### Descripción de las jerarquías:

*Gerente:* Es el encargado principal del conjunto, sus funciones son netamente administrativas pero puede tomar roles operativos, tiene que ver en nuestro proceso con la programación de películas que son mandadas según los resultados financieros y con el tipo de espectador que el conjunto visita.

*Subgerente Administrativo:* Su función es todo lo referente a los aspectos que tienen que ver con las finanzas, las maneras de llevar el presupuesto, los formatos de entrega y recepción de material nuevo. Las áreas a su cargo son: Dulcería, Almacén y Coffetree.

*Subgerente Operativo:* Su función es todo lo relativo al funcionamiento correcto del cine durante la visita de los clientes, tanto apertura del cine como cierre del mismo. Es el encargado de las siguientes áreas: Accesos, Mantenimiento, Proyección, Taquilla, Valores, Publicidad y Recursos Humanos.

*Encargado de Almacén:* Su función es corroborar que todos los insumos del cine existan en una cantidad que sea la más próxima a lo que el cliente solicitará y tener un stock ni un faltante alto.

*Encargado de Mantenimiento:* Su función es reparar, remodelar o crear algún o cualquier tipo de falla, artículo o lo que se necesite para el buen funcionamiento y la comodidad del cliente y la operación del cliente.

*Supervisor de Valores:* Él es la persona que controla todo el dinero que se encuentra en el cine. Es el encargado de distribuir el dinero de las ventas y del que el corporativo proporciona al cine para gastos de cualquier tipo.

*Supervisor de Dulcería:* Es el encargado de llevar a cabo las metas de dulcería y consumo por asistente, tener la dulcería lista para que el cliente reciba el servicio y la velocidad en su compra.

*Supervisor de Proyección:* Es el responsable de que la limpieza y los procesos de caseta se lleven a cabo por el personal, que el mantenimiento de los equipos sea el correcto y que si tenemos fallas se resuelvan en un tiempo corto y de manera eficaz.

*Empleado General:* Es la mano de obra del cine, el cual es la parte importante del cine ya que es el que está en contacto directo con el cliente y puede ser de cualquier área de las que describimos anteriormente.

## 1.4 Descripción de la Problemática de la Empresa

Dentro de la industria de la exhibición cinematográfica nos encontramos muchas opciones para disfrutar de un buen rato de diversión, es por ello que aparece la importancia de ser la mejor opción de entretenimiento en la industria cinematográfica a nivel nacional. Para tener esa ventaja competitiva sobre otras compañías del mismo giro; la misión de Cinépolis es ofrecer diversión, innovación y un servicio estelar.

En este proyecto en particular, mi objetivo será el análisis del conjunto Azcapotzalco, el cual nos brinda su apoyo para su realización. Dentro de este conjunto, se analizaron las distintas áreas de servicio del conjunto y se decidió seleccionar el área de proyección y sonido, ya que no sólo desde mi punto de vista, sino también desde el punto de vista del gerente, es la más importante. Ya que es la principal actividad de diferenciación de los clientes de esta marca cinematográfica.

Dentro de este área, en primer lugar se identifican algunos errores que se cometen en cuanto a la operación, administración y ejecución de los procesos para el montaje de una película de formato 35 mm. Estos errores derivan en una serie de problemas de los cuales el más importante es el servicio, y por ende en la satisfacción del cliente, que en realidad es la principal preocupación de la empresa.

Los problemas más frecuentes, de los cuales se obtienen mayor número de quejas, son los derivados de la proyección y el sonido. Este tipo de problemas en su mayoría resultan por errores humanos o por falta de capacitación del personal en la operación y pocas veces son fallas externas; como por ejemplo podría ser una falla en el suministro eléctrico o una falla en los componentes eléctricos de los aparatos en funcionamiento en plena exhibición cinematográfica.

Como se puede observar los errores humanos ocurren, pero el proyecto tiene como objetivo el poder prevenirlos y que en todo caso sólo nos afecten los problemas externos al operador.

Las fallas más frecuentes son las que originan las quejas de los clientes. Visualmente se podrían enumerar entre otras: una película rayada, una mala nitidez en la imagen, subtítulos incompletos, imágenes mal cuadradas, imágenes con poco brillo, imágenes distorsionadas e imágenes difusas. Asimismo ocurre en el factor sonido, entre las cuales resaltan las siguientes fallas: sonido con ruido externo, voces poco claras, efectos especiales muy altos, voces muy bajas y sonido desbalanceado dentro de la sala. De

esta forma podríamos mencionar muchos errores más; los cuales son derivados de un fallo humano.

Los fallos humanos unidos a la carencia de un manual de operación, desembocan en un gran número de quejas por parte de los clientes, y consecuentemente esto afecta a la imagen de la empresa y al servicio que el cliente requiere de ella. El cliente siente la necesidad de satisfacer el servicio por el que paga, y es por ellos que estos problemas anteriormente citados le llevas a optar por otras opciones de entretenimiento que cumplan con uno de los requisitos indispensables de todo usuario que es darle valor a cada peso que invierte en su propia diversión.

Al tratarse de Cinépolis, una empresa en pleno crecimiento, el número de quejas es exponencial y esto junto con el crecimiento de la misma, hace que se arrastre el problema de conjunto en conjunto sin darle una solución definitiva al problema.

El objetivo primordial de este manual no será otro que minimizar los problemas en ésta área y que éstos no sean un factor de influencia para el cliente, con el fin de que el aumento en la calidad de la proyección y sonido ayuden no sólo a captar clientes, sino a superar sus expectativas de servicio y en particular a la satisfacción de los clientes.

## 1.5 Análisis de la Problemática de la Empresa

Para un mejor análisis de la problemática de la Empresa se efectuó un diagrama de Ishikawa para ver las causas principales de las Quejas de los clientes por parte del Área de Proyección y Sonido.

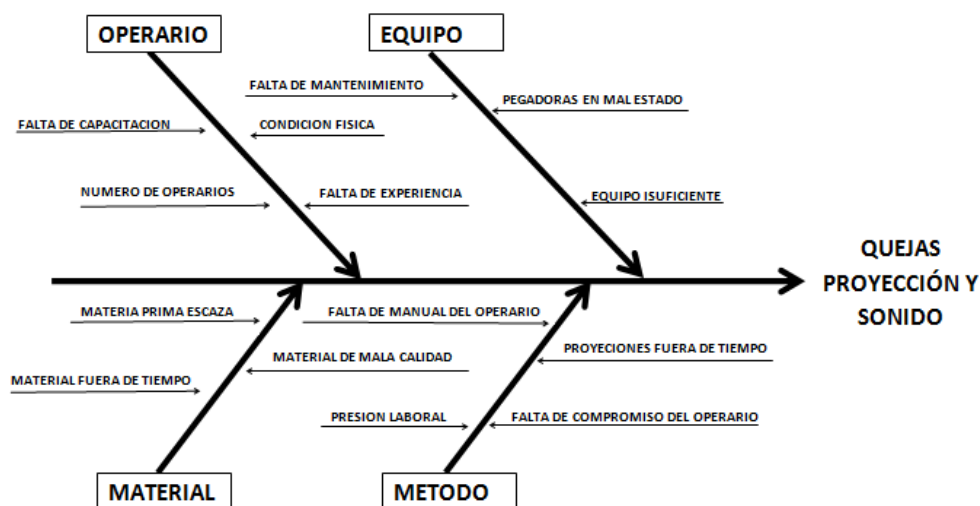


Fig. 11 Diagrama Ishikawa de las Quejas en Proyección y Sonido

De todas las posibles causas del problema considero que es muy importante el desarrollo del Manual de Operación ya que las quejas que tienen son porque el operario no sabe cómo hacer de manera correcta la operación de edición y de proyección para no causar problemas a los clientes de Cinépolis Azcapotzalco.

Por la empresa han pasado muchas soluciones, las cuales han transcurrido sin resultados, se dan cursos de capacitación por gente experimentada de corporativo pero aún así, no se resuelve el problema. Así es, que la empresa realiza cambios cada año para tratar de solventar ese rubro, actualmente se creó un nuevo puesto llamado “Supervisor de Proyección” para tratar de resolver este tema.

El puesto lo que se busca es tener una vigilancia directa y con un enfoque particular de ésta área, ya que existían supervisores de dulcería, de valores, de taquilla, pero no existía alguien para el área de Proyección, por lo cual la empresa estaba dejando de lado sin darse cuenta la importancia de ésta área, la cual actualmente es considerada la más importante del cine.

Cómo podremos ver se han buscado soluciones para el área pero nunca una tan importante como desarrollar el puesto de supervisor ya que los procesos que la empresa estaba desarrollando durante tanto tiempo, ahora se pueden llevar a cabo como los profesionales lo mencionan, aunque no está resuelto del todo, es un gran avance para la empresa, ya que en todo el tiempo que lleva de existir el puesto (1 Año y medio) se han reducido las quejas, un dato exacto no se tiene pero sí el dato del cliente y la satisfacción, ya que el cliente cuando visita una sala de cine de Cinépolis la recomienda y obtiene un servicio por el cual pagó.

# CAPÍTULO 2



## LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL NMX-CC-9001-IMNC-2008

“En este capítulo hallará la base general de la Norma ISO 9001:2008 que en norma mexicana es NOM-CC-9001-IMNC-2008 para usarla dentro del presente proyecto”

## 2.1 Definiciones de Calidad

Si se empieza por la raíz etimológica de la palabra calidad, ésta tiene sus inicios en el término griego *kalos*, que significa “lo bueno, lo apto”, y también en la palabra latina *qualitatem*, que significa “cualidad” o “propiedad”. En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia. Para ver la evolución de los conceptos de calidad se tiene la siguiente tabla:

AUTOR	LUGAR Y AÑO DE NACIMIENTO	PROFESIÓN	DEFINICIÓN DE CALIDAD
Edwards W. Deming	1900, EUA	Ingeniero, Doctor en Física y profesor de Estadística	Un grado predecible de uniformidad que proporcione fiabilidad a bajo de costo y conviene para el mercado
Joseph Juran	1904, RUMANIA A-EUA	Ingeniero Eléctrico y Jurista	Adecuación al uso
Kaoru Ishikawa	1915, JAPÓN	Doctor en Ingeniería	Todo individuo en cada división de la empresa deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad
Philip B. Crosby	1926, EUA	Graduado en la Western Reserve University	Cumplir los requisitos
Armand V. Feigenbaum	1922, EUA	Doctor en Ingeniería	Modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización
Shigeru Mizuno	1910, JAPÓN	Profesor del Instituto de Tecnología de Tokyo	Convertir las demandas de los consumidores en características concretas de calidad
Shigeo Shingo	1909, JAPÓN	Ingeniero Mecánico	Es la entrega al cliente del producto con la calidad exigida en el momento exacto



AUTOR	LUGAR Y AÑO DE NACIMIENTO	PROFESIÓN	DEFINICIÓN DE CALIDAD
Genichi Taguchi	1924, JAPÓN	Ingeniero Mecánico, Dr. En Estadística Matemática	La no calidad es la pérdida generalizada a la sociedad por un producto desde su concepción hasta su reciclado
John Oakland	INGLATERRA	Ingeniería	La adopción de una cultura que empieza presencia y se extiende a los equipos
Thomas Peters	EUA	Ingeniería y Negocios	Saber escuchar al cliente
Deming Awards	1950, JAPÓN	Propuesto por la Japanese Union of Scientists and Engineers	Reducir la variación para reducir las pérdidas
Malcom Baldrige Awards	1987, EUA	Establecido por el Departamento de Comercio	La excelencia en el manejo de clientes, en su adquisición, satisfacción, preferencia, referencia, lealtad y expansión del mercado
Premio Nacional de la Calidad	1990, MÉXICO	Establecido por el Gobierno Federal a través de la SECOFI	Es la creación del valor para los clientes y usuarios
International Organization of Standardization (ISO)	1947, SUIZA	Federación Mundial de Cuerpos Nacionales en 140 países	V.1994. Conjunto de características de un elemento que confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. V2000. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen los requisitos
Fundación Europea para de la Calidad (EFQM)	1988	Organización sin lucro creada por 14 importantes empresas	Gestión sobresaliente de la Organización y logro de resultados

Tabla 1: Evolución de los conceptos de calidad

## 2.2 Origen de las Normas de Calidad

### 2.2.1 Aprendemos de la Historia

Para entender el Origen de las Normas de Calidad tenemos que analizar desde la Segunda Guerra Mundial. La Segunda Guerra Mundial terminó y la mayor parte de Europa se hallaba en la ruina física y económica. Antes de ser vencidas, las potencias del Eje se las arreglaron para destruir una buena parte de la capacidad que tenían los Aliados de crear productos durables. En las batallas finales, los Aliados acabaron con la gran parte de la capacidad de manufactura del Eje. En el Pacífico, Japón también quedó en ruinas. Mientras tanto, Estados Unidos celebraba la victoria y transformaba sus plantas fabriles de tiempo de guerra en fábricas de automóviles, refrigeradores y electrónica para el consumidor. Aún con la aparición del conflicto en Corea, la industria estadounidense se volvió obesa y melindrosa, pues era la única opción disponible.

No pasó mucho tiempo antes de que los europeos percibieran que de no entrar de nuevo en acción los estadounidenses se apropiarían del mercado y monopolizarían el mundo industrializado. También se sentían inseguros de lo que se levantara de las cenizas del Japón de la postguerra. Los europeos protegieron sus intereses vitales de defensa gracias a la creación de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) en 1949 y de la Comunidad Europea del Carbón y del Acero en 1951. En 1957, las necesidades humanas básicas se satisfacían, ya era la hora de avizorar el futuro. En un paso decisivo para convertirse en competidores viables, Bélgica, Francia, Alemania, Italia y Luxemburgo firmaron el Tratado de Roma, que conduciría a lo que ahora conocemos como Comunidad Europea. La Comunidad Europea fue el comienzo de un esfuerzo para integrar un bloque competitivo de consumidores y fabricantes que retaría a los estadounidenses y agilizaría la recuperación económica de Europa.

Conforme la Comunidad Europea estableció planes para la recuperación económica, percibió que no era necesario ligarse a las viejas maneras surgidas durante la Revolución Industrial. Puesto que no había nada que perder, tuvo sentido buscar los mejores métodos y procesos disponibles. Si los estadounidenses deseaban ayudar en la recuperación económica, ¿por qué no aprender de ellos y de todos los demás que tuvieran tecnología y metodología que compartir?

La Comunidad Europea tuvo éxito con sus comparaciones y esfuerzos de reingeniería. Aunque las barreras finales de las monedas aún no caen, como se había planeado a finales de 1992, los esfuerzos de unificación de la Comunidad Europea han sido, desde cualquier perspectiva, un éxito, con 345 millones de consumidores y seis mil millones de dólares en poder de compra. A finales de siglo, con seguridad tendrá de su lado a otros grupos, como la Asociación de Libre Comercio Europea,<sup>7</sup> el Área Económica Europea<sup>8</sup> y las repúblicas de las ex Unión Soviética, para integrar una base unificada cercana a los 800 millones de consumidores.

En tanto se llevaba a cabo su revitalización. Estados Unidos tomó una siesta de 25 años. Teníamos la opinión omnipotente de que nuestras prácticas inútiles de negocios eran a prueba de balas. Fuimos tan arrogantes que durante casi ¡30 Años! desatendimos las llamadas de alerta de uno de nuestros pensadores visionarios, el doctor Edward Deming. Puesto que nosotros no escuchamos, se marchó a Japón y lo ayudó a construir el modelo industrial exitoso que hoy goza. Nuestros éxitos en el programa espacial apuntalaron más nuestra arrogancia industrial. Para los ajenos, los éxitos de los programas Géminis y Apolo parecerán un arquetipo de calidad y confiabilidad, pero en realidad fueron el resultado de redundancias dobles y triples y de la iniciativa individual de miles de trabajadores dedicados. Al fin de cuentas, despertamos, aunque tarde. Más o menos durante la última década, Estados Unidos lucha para reducir costos, mejorar la eficiencia y ampliar la calidad antes de que los europeos y los países del oriente de Asia nos borren del negocio de la manufactura.

### 2.2.2 La contribución de la Comunidad Europea a la Calidad

El esfuerzo por unificar Europa fue formidable en varios aspectos, pero el más evidente de los obstáculos giraba en torno a la enorme diversidad de pueblos en un área geográfica tan pequeña. Cada una de las culturas más importantes se desarrolló en forma independiente. No había idioma, moneda, reglas ni legislación comunes y existía poco parentesco entre las tecnologías. En tanto la Comunidad Europea establecía su estrategia de unificación, se determinó que era necesaria una norma de calidad única. No sólo había que traducir esa norma a una diversidad de lenguas; también tendría que producir los mismos resultados sin importar la cultura. En definitiva, se trataba de un nuevo campo de cultivo que debía rendir cosechas.

---

<sup>7</sup> EFTA: European Free Trade Association.

<sup>8</sup> EEA: European Economic Area.

La Comunidad Europea encargó a la Organización Internacional para la Estandarización, cita en Ginebra, que elaborara tal norma. ISO,<sup>9</sup> nombre con el que ahora se conoce a la Organización Internacional para la Estandarización, cuenta con 162 países miembros, y ha publicado más de ocho mil normas internacionales no obligatorias e informes técnicos. En 1979, ISO creó el Comité Técnico 176 para llevar a cabo la redacción de una norma unificada de calidad. En 1987, ISO presentó los primeros documentos de ISO9000. La norma consistía en guías para selección y uso (ISO9000), guías para la puesta en marcha (ISO9004) y los tres sistemas de normas de calidad (ISO9001, 9002 y 9003).

El Comité Técnico 176 elaboró un plan para sistema de administración de calidad básica que no es obligatorio y evaluatorio. En esencia dice:

- Anote lo que haga
- Haga lo que anotó
- Verifique que lo hace

El genio del contenido de ISO9000 consiste en que trasciende las barreras del idioma y la cultura. No exige a las compañías que cambien lo que hacen bien, sólo que lo documenten y lo midan. Es la estandarización de procesos, no el debilitamiento de la cultura. Ya sea que se fabriquen juntas de culata en Madrid, tubos recubiertos en Atenas o se distribuya gas natural en Escocia, el proceso de certificación ISO9000 es el mismo.

### 2.2.3 El camino de la Calidad Comenzó en Europa

Para ser certificada por ISO9000 una compañía tiene que someterse a sistema de administración de la calidad supervisado por una empresa neutral de auditorías. Una vez más, ISO y la Comunidad Europea mostraron el camino para establecer criterios de certificación. En el seno de la Comunidad Europea, cada país cuenta con una empresa de acreditación que puede ser parte del gobierno o de una organización prestigiosa con lazos estrechos con el gobierno.

Cada uno de estos cuerpos de acreditación tiene derecho de reconocer a los miembros con la capacidad de llevar a cabo auditorías de sistemas de calidad y expedir certificados acordes con las normas ISO9000. El reconocimiento común de auditorías neutrales dentro de la Comunidad Europea no es problema. Fuera de la Comunidad Europea, crece el número de *memorándums de acuerdos* que permiten a las compañías reconocer entre sí las credenciales para auditar.

---

<sup>9</sup> ISO es una palabra griega que significa "igual". No se trata de siglas. Se pronuncia "aiso".

Este proceso está en sus inicios y las compañías tienen que seleccionar con cuidado un auditor neutral: las credenciales formales se consideran en la Comunidad Europea como una característica deseable al ser certificado, y muchos auditores no cuentan con esas credenciales.

El RvC<sup>10</sup> de Holanda y la NACCB<sup>11</sup> del Reino Unido fueron pioneros de la certificación neutral fuera de sus países. En Estados Unidos, el Registrar Accreditation Board (RAB) está en vías de ser el cuerpo de acreditación; no obstante, al igual que esté escrito, carece de reconocimiento universal.

El proceso completo de verificación ISO9000 cambia constantemente. Lo que hoy es evangelio en unos cuantos meses puede ser historia. Como regla, contratar a un certificador neutral es un compromiso a largo plazo. Las auditorías de supervisión por lo general se realizan cada seis meses y la recertificación completa es necesaria por lo común cada tres años. Conforme crece el número de certificadores y las necesidades de los clientes guían los procesos, en forma regular surgen nuevos esquemas que alteran los periodos de auditorías de supervisión y los de recertificación. Una lección que se aprendió pronto en Europa fue la selección inteligente de un certificador o registrador, pues empezar con uno nuevo es muy costoso (en esencia se comienza de nuevo el proceso de certificación).

## 2.3 Sistemas de Gestión de Calidad

### 2.3.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Un sistema de Gestión de Calidad es la manera de cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Su filosofía es hacer un sistema *no* sólo para la certificación, sino que se debe preguntar qué aspectos de la organización están asociados con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer el mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

---

<sup>10</sup> El Ducht Council (Parlamento holandés)

<sup>11</sup> La British Certification Agency se privatizó hace poco y ahora es la IRCA.

Un Sistema de Gestión de la Calidad no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como el mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y qué procesos incorpora.

Es importante saber que este sistema, no resulte de una burocracia excesiva o en exceso de papelería, tampoco debería impedir la flexibilidad de las organizaciones.

Todas las organizaciones ya tienen una estructura de gestión y esta debería ser la base en la que el Sistema de Gestión de Calidad es construido. Muchas veces podemos encontrar que ya cumplimos con los requerimientos de los estándares pero que no sabíamos que lo hacíamos.

La norma que principalmente usaremos para este proyecto de la serie de ISO9000 es la norma ISO9001:2008.

### **2.3.2 Familia y Estructura de las normas**

La estructura de acción de las normas de aseguramiento de la calidad ISO serie 9000 es una evolución que puede resumirse en los siguientes puntos:

- El cliente inspecciona los bienes entregados por el productor evaluando la calidad del mismo.
- Cuando el mercado pasa a manos de los compradores, éstos fueron aumentado sus exigencias respecto de calidad, es decir, calidad total, fecha de entrega, precio, etc.
- Comienzan a realizarse técnicas de control en la recepción, a los proveedores que entregaban bien se les dio la categoría de Calidad Certificada.
- Luego las empresas compradoras se dieron cuenta que:
  - o Algunos proveedores aprobaban y pasaban piezas defectuosas provocando inconvenientes importantes en la producción.
  - o No se evitaban costos de producción que al postre pagaba el cliente.

- Aparece entonces el sistema de aseguramiento de calidad, implementado por el proveedor que consiste en controlar todos los factores que inciden en los resultados de la actividad, es decir, asegurar la calidad de manera que ésta sea una consecuencia del proceso y no del control.
- El comprador comienza a mirar cómo se desarrolla la actividad del proveedor e inclusive a quien le provee los insumos. La razón de esta intromisión es que únicamente auditando el sistema de calidad se asegura la continuidad y la economía de los procesos. Es el comienzo de las auditorías privadas.
- Esto es costoso para el cliente (que debe pagar las auditorías) y para el proveedor que debe atender muchas auditorías de cada uno de los clientes. Se piensa así en la certificación por terceros asegurando al cliente el sistema de calidad con auditorías periódicas.
- A fin de facilitar el control del cliente sobre el proveedor, a unificar criterios entre distintos clientes, y lograr que los sistemas de aseguramiento de calidad sean auditables es que se generan las normas de aseguramiento de calidad.
- La verificación del sistema del proveedor contra un sistema normalizado de aseguramiento de calidad es realizada por organismos externos a las partes (proveedor - cliente) denominadas Registradoras. Este mecanismo unifica requerimientos y optimiza costos.
- La necesidad de generar confiabilidad en las Registradoras produjo la aparición de los Organismos de Acreditación, generalmente instituciones estatales.

## 2.4 Articulado de la Norma

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO / TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la British Standards Institution (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre del 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Las versiones de ISO 9001 hasta la fecha son:

- Cuarta versión: La actual ISO 9001:2008 (15-11-2008)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15-12-2000)
- Segunda versión: ISO 9001:94 – ISO 9002:94 – ISO 9003:94 (01-07-1994)
- Primera versión: ISO 9001:87 – ISO 9002:87 – ISO 9003:87 (15-03-1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003. Cuyas definiciones son las siguientes:

- *ISO 9001* es para organizaciones con diseño de producto
- *ISO 9002* es para organizaciones sin diseño de producto pero con producción / fabricación
- *ISO 9003* es para organizaciones sin diseño de producto ni producción / fabricación, es decir comerciales.

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

### 2.4.1 Estructura de ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos CUATRO a OCHO están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.



A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN, no se enuncia ningún requisito
  - 1.1. GENERALIDADES
  - 1.2. APLICACIÓN
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
  - 4.1. REQUISITOS GENERALES
  - 4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN: Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como: definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
  - 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
  - 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
  - 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD
  - 5.4. PLANIFICACIÓN
  - 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
  - 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS: La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
  - 6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
  - 6.2. RECURSOS HUMANOS
  - 6.3. INFRAESTRUCTURA
  - 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- 7.1. PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.4. COMPRAS
- 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- 8.1. GENERALIDADES
- 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
- 8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS (Para mejorar el desempeño)
- 8.5. MEJORA

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo o Ciclo de Shewhart - Deming o PDCA; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no sólo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

# CAPÍTULO 3



## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

“En este capítulo encontrará el procedimiento de control de documentos: cómo se hará, con qué características tendrás el control de los documentos que estarán en el manual de operación, cómo se organizará los formatos y los procedimientos, que código se utilizará, etcétera.”

### 3.1 Alcance

El alcance para este proyecto se redactó de la siguiente forma:

“Aplica a los procesos necesarios para efectuar el Manual de Operación de la Cabina Cinematográfica de Proyección y Sonido”

### 3.2 Estructura Piramidal Documental

ISO 9001:2008 le definieron lo que es la estructura piramidal documental, en la cual se basa todo el Sistema de Gestión de Calidad que menciona ISO 9000. Se consideró que la estructura fuera piramidal dado que tienes un documento que representa a toda una organización vista desde el punto de vista de las series ISO 9000 y la estructura es de la siguiente forma (de mayor a menor nivel):

- Manual de Calidad
- Manual de Procedimientos
- Planos, Instrucciones, Registros de Calidad, etc.

En la siguiente imagen se muestra cómo se ve la Estructura Piramidal Documental:



Fig. 12 Estructura Piramidal Documental

### 3.2.1 Primer Nivel (Manual de Calidad)

En el Primer Nivel de la Estructura Piramidal Documental se tiene lo que se conoce como Manual de Calidad.

El Manual de Calidad de una organización, es un documento en el cual se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad, así como la política de calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone además, la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos ó de instrucciones.

Es un documento “Maestro” en donde la Organización (Empresa) establece cómo dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma a seguir (por ejemplo ISO 9001:2008) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos, etc.

El Manual de Calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales, etc. Ha de ser un documento de carácter público frente a clientes y proveedores, con una extensión preferiblemente no superior a las 20 páginas y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

Respecto a otras normas como pueden ser las desarrolladas por el ICTE (Instituto Científico Tecnológico Educativo); la norma Q del sector turístico, no exige la realización de un Manual de Calidad, aunque sí ayuda a la implantación de la misma. Lo mismo sucede con el EFQM (Fundación Europea para el Manejo de la Calidad) que es el modelo de excelencia europeo, que actualmente se está implantando con bastante éxito en España. Es un modelo que tampoco exige el desarrollo de un Manual de Calidad entendido como tal.

El Manual de Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3.2.1.1 Estructura de un Manual de Calidad

El Manual de Calidad ha de proporcionar información acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización y ha de especificar:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (incluyendo los detalles y la Justificación de cualquier exclusión)
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad (o referencia a los mismos)
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Calidad de la organización.

Además, también puede incluir:

- Las actividades de la organización.
- Las características principales del Sistema de Gestión de Calidad.
- La política de calidad y los objetivos a ella asociados.
- Declaraciones relativas a la responsabilidad o autoridad.
- Una descripción de la organización (por ejemplo, un organigrama)
- Cómo funciona la documentación y dónde debe dirigirse el personal para encontrar los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas.
- Una definición de los términos que tengas un significado singular para la organización.

El manual de Calidad puede utilizarse para facilitar una panorámica general o “mapa del Sistema de Gestión de Calidad”. Su formato y la estructura son decisión de la organización y dependerán de su tamaño, cultura y complejidad. Además, algunas organizaciones pueden elegir utilizarlo para otros propósitos (por ejemplo, fines comerciales). En definitiva, debería ser un verdadero documento de trabajo.

- Política de Calidad
  - o Compromiso de la Dirección
  - o Objetivos de Calidad
- Pautas de Organización
  - o Estructura y organigramas
  - o Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa
  - o Relaciones internas y externas

- o Formación, motivación y cualificación del personal
- Pautas de Gestión
  - o Revisiones y auditorías del Sistema
  - o Compras y homologación de proveedores
  - o Control de no conformidades y acciones de mejora
  - o Elaboración de ofertas y revisión del contrato
- Pautar Tecnológicas
  - o Planificación y control de procesos
  - o Control de Equipos e Instalaciones. Cada capítulo del Manual debe incluir, como mínimo:
- Objetivo del mismo
- Ámbito de aplicación
- Referencias
- Responsabilidades
- Desarrollo del proceso
- Documentación y registros

### 3.2.2 Segundo Nivel (Manual ó Manuales de Procedimientos)

En el Segundo Nivel de la Documentación se encuentra el Manual ó Manuales de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Debe ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan. A la hora de implantar por ejemplo una Norma ISO, ésta exige 4 procedimientos obligatorios como son:

- Tratamiento de No Conformidades
- Auditoría Interna
- Sistema de Mejora
- Control de la documentación

Complementado al Manual de Procedimientos, están las instrucciones de trabajo que completas ó detallan los procedimientos, ya que se utilizan para documentar procesos específicos.

Otras normas, como son las normas que exigen diferentes procedimientos en función del sector en el que se esté implantando; Agencias de Viajes, Hoteles, Oficinas de Información Turística, Convention Bureau, etc., ya que existe una norma específica para cada uno de los sectores; en contraposición tenemos a la norma ISO que es igual para todas las empresas que quieran implantarla, sea cual sea su actividad.

Se conoce por “Instrucción de trabajo” a una especificación documentada que define cómo se ejecuta un proceso, y generalmente un proceso que forma parte de la producción ó la prestación de un servicio, aunque no necesariamente. Éste mismo documento se puede encontrar bajo otras denominaciones como: *instrucción de operación, especificación de proceso, instructivo*, etc.

### 3.2.3 Tercer Nivel (Registros de Calidad)

En el Tercer Nivel de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran los Registros de Calidad.

Los Registros de Calidad son documentos en los cuales se registran, miden y controlan los procedimientos descritos en los manuales de procedimiento.

En el presente proyecto de los Tres niveles de documentación, se realizará un Manual de Procedimientos en la Cabina de Proyección y Sonido de la empresa Cinépolis Azcapotzalco.

## 3.3 Codificación de documentos

La codificación de documentos es muy importante tanto para la norma ISO como para el desarrollo del manual de operación, ya que se debe de tener un orden de los documentos registrados para poder hallarlos más fácilmente y de manera rápida y eficaz. Además de no tener el problema de buscar los documentos con una gran cantidad de palabras si se requiriera revisar algún o algunos documentos. Para lograr que el Manual de Operación sea adecuado para el Proceso por el cual se documentó.



La Codificación que se utilizará en el Manual de Operación será la siguiente:

a. Para Formatos:

“FBYY 00-00”

En donde:

F – Formato

B – Bitácora

YY – Área en la que se expide el formato

00 – Número consecutivo del procedimiento

00 – Número consecutivo del formato derivado del Procedimiento

b. Para Procedimientos:

“PXX 00”

En Donde:

P – Procedimiento

XX – Nombre del material en proceso

00 – Número de Procedimiento

Ejemplo:

Código	Significado
FBCF04-02	Formato Bitácora de Control de Funciones que se encuentra en el procedimiento número 4 y es el segundo formato que se encuentra en ése procedimiento
PEP 04	Procedimiento de Edición de Películas que es el cuarto procedimiento.

## 3.4 Formato para Elaboración de Procedimientos

### 3.4.1 Estructura para el levantamiento de cada procedimiento

Una estructura recomendada para el levantamiento de cada procedimiento es la siguiente:

- Título y Aprobación del Documento
- Registro de Revisiones efectuadas a este documento.

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Condiciones / Normativas
5. Descripción de las Actividades
6. Flujograma
7. Documentos de Referencia
8. Registros
9. Glosario
10. Anexos (incluye formas y registros)

A continuación se describirá cada uno de estos puntos:

- *Título y Aprobación del Documento.*

Es la primera página del procedimiento o instructivo de trabajo, posee generalmente los siguientes campos: Logotipo y Nombre de la Empresa, Serial, Revisión, Páginas, Firma de la persona responsable de la revisión y de la aprobación, Nombre del Procedimiento o Instructivo de Trabajo.

- *Registro de revisiones efectuadas a este documento.*

Es la parte del Procedimiento o Instructivo de Trabajo donde se señala el número de revisiones realizadas al Documento.

1. *Objetivo*

Debe describir de manera clara el “Por qué” y el “Qué” del procedimiento o la instrucción de trabajo, centrándose en aquellos aspectos que lo hace único. Debe ser entendido y entendible por todos los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el documento.

2. *Alcance*

Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado, además de hacer sus excepciones (es decir lo que excluye). Debe ser entendido y entendible tanto por los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el procedimiento o la instrucción de trabajo.

### 3. Responsables

Debe indicarse la(s) posición(es), que tienen la responsabilidad de ejecutar las actividades descritas en el documento y los responsables para que se cumpla el mismo, se deberá mencionar sólo cargos y nunca hacer referencia en forma personal.

### 4. Condiciones / Normativas

Normativas: Debe describir las condiciones específicas para el procedimiento o la instrucción de trabajo que se pueda ejecutar.

Aspectos de Seguridad: Muestra los riesgos, las medidas y los implementos de seguridad que se deben considerar para la ejecución del documento. Materiales, Herramientas y equipos.

### 5. Descripción de las Actividades.

Describe en forma detallada y en el orden cronológico las actividades que deben llevarse a cabo para el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios que se esperan obtener.

### 6. Flujograma.

Debe indicar de una manera lógica, la secuencia como deben ser ejecutados los pasos, la posición que debe ejecutarlos y los registros que deben elaborarse para el aseguramiento de la calidad, de los productos y/o servicios que se esperan obtener con el procedimiento. Aplica sólo para los procedimientos.

### 7. Documentación de Referencia

Debe mencionar todos aquellos documentos, normas, libros, artículos, etc. Que se usaron para elaborar el procedimiento o la instrucción, y además los que deben usar durante la ejecución de los pasos. Esta referencia debe indicar tipo, serial, título, autor, edición y página sino que debe referirse a como y donde ubicarla. En los casos de difícil acceso a la misma, y que sea necesaria para la realización de algunos de los pasos descritos, debe proveerse una copia de la misma como un anexo del procedimiento.

## 8. Registros

Lista los números y nombres de los formularios, reportes y pantallas asociados al procesos que se utilizan para el monitoreo de las actividades y para la revisión y prueba necesarias para el asesoramiento de la calidad.

## 9. Glosario


Refiere los términos y/o abreviaturas empleadas en el texto del documento.

## 10. Anexos

Refiere el conjunto de documentos asociados al proceso.

El Formato que se utilizará para la Elaboración de los Procedimientos necesarios que tendrá el Manual de Operación para una Cabina Cinematográfica de Proyección y Sonido será de la siguiente forma:

– El Encabezado:

Logo de la Empresa	Titulo del Proyecto a Documentar	
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código FBYY00-00
		No. Revisión 01
		Requisito ISO: 4.2
		Fecha de Revisión: Nov 2011
	Documentación	Página: 1 de 10
	Nombre del Procedimiento	

El encabezado del Procedimiento se debe de encontrar en TODO el procedimiento que se esté redactando, se especifica el número de veces que ha sido revisado el procedimiento, la fecha de revisión / realización del mismo, el código asociado al procedimiento, qué requisito de la Norma se está cumpliendo, y el número de páginas que contiene el mismo.

- El Pie de Página:

Sello	Elaboró	Revisó	Aprobó
	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Supervisor</i>	<i>Subgerente</i>
	Firma	Firma	Firma

PXX 00

Rev. 00

El Pie de Página se pone en la parte inferior de la Primera Hoja del Procedimiento a documentar, donde el sello venga por la parte de la alta dirección de la empresa, y se requieren las firmas de cada representante de área.

## 3.5 Guía para Elaboración de Diagramas de Flujo

### 3.5.1 Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como la programación, la economía, los procesos industriales y la psicología cognitiva. Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso.

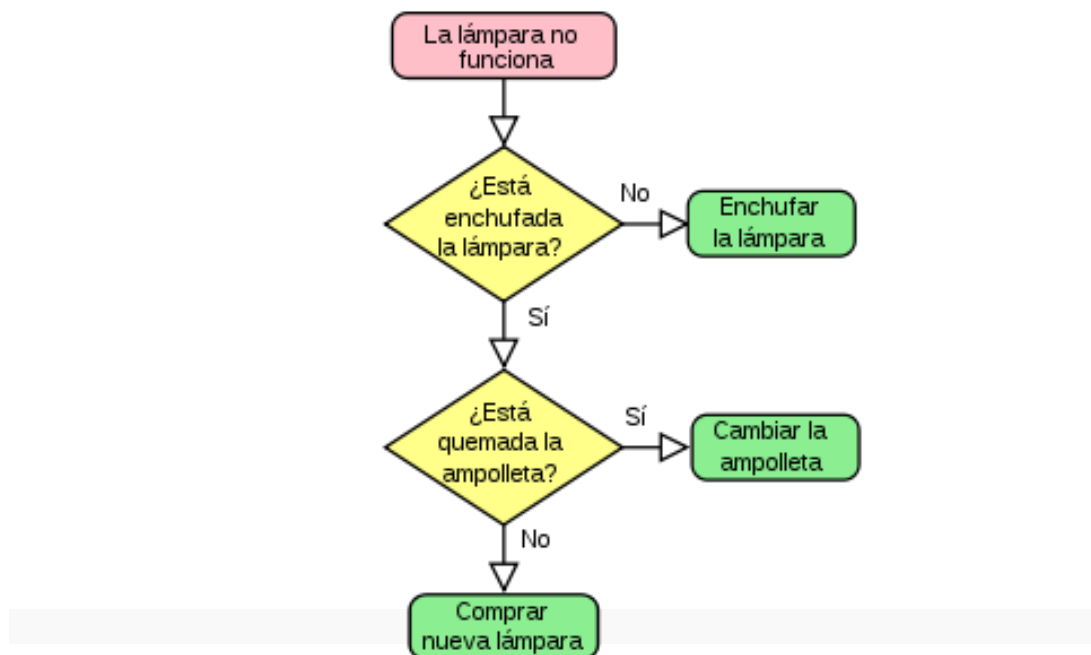


Fig. 13 Diagrama de flujo sencillo con los pasos a seguir si una lámpara no funciona

### 3.5.1.1 Características comunes

Un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y un único punto de término. Además, todo camino de ejecución debe permitir llegar desde el inicio hasta el término.

Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo:

- Identificar las ideas principales a ser incluidas en el diagrama de flujo.  
Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades / subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.
- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

### 3.5.1.2 Ventajas de los diagramas de flujo

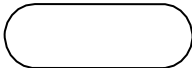

1. Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
2. Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los re-procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella y los puntos de decisión.
3. Muestran las interfaces cliente – proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
4. Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras del proceso.

### 3.5.1.3 Tipos de diagramas de flujo

- *Formato vertical:* En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- *Formato horizontal:* En él, el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- *Formato panorámico:* El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aún para personas no familiarizadas. Registra no sólo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- *Formato Arquitectónico:* Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos

### 3.5.1.4 Diagrama de flujo para el proyecto

En el proyecto se usará el diagrama de flujo de tipo vertical. La simbología que se usará será de la siguiente forma:

Símbolo	Significado
	Inicio / Fin del proceso.
	Se menciona la actividad que se está realizado como parte del proceso.



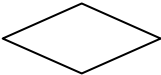

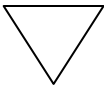

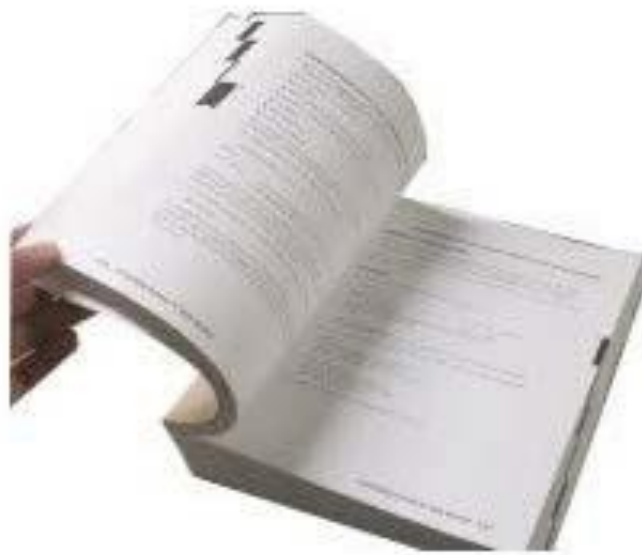
Símbolo	Significado
	Decisión dentro del proceso.
	Documento generado en el proceso
	Archivo, donde se guardarán los documentos para su posterior revisión
	Conector de página, si el procedimiento es demasiado extenso para una página se utiliza este símbolo para no perder el seguimiento.

Tabla 2: Simbología del diagrama de flujo en el proyecto

# CAPÍTULO 4



## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y MANUAL DE OPERACIÓN

“En este capítulo encontrará el desarrollo de los procedimientos operativos, desde identificarlos, mapearlos y documentarlos para hacer finalmente el manual de operación.”

## **4.1 Identificación de los procesos que afectan la Calidad del Servicio**

### **4.1.1 Generalidades de la Norma**

La forma de adoptar un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño del sistema de gestión de calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares.
- d) Los productos que proporciona.
- e) Los procesos que emplea.
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

No es propósito de la Norma Internacional ISO 9001:2008 proporcionar la uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de calidad o acerca de la documentación.

La Norma Internacional puede ser utilizada en partes internas y externas, incluyendo a los organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios que aplican al producto y los recursos propios de la organización.

### **4.1.2 Enfoque basado en Procesos**

La Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente, el resultado de un proceso constituye directamente a un elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación, junto con la identificación e interacciones de éstos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la siguiente figura donde se ilustra los vínculos entre los procesos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la siguiente imagen cubre todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, pero no refleja los procesos de una forma detallada.



Fig. 14 Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

### 4.1.3 Aplicado al proyecto

En la empresa Cinépolis Azcapotzalco se realizó la división de los procesos conforme nos indica la norma ISO 9001:2008 para poder identificar los procesos básicos que afectan a la calidad del servicio que se ofrece que es la Proyección al Público de las Películas. Cada proceso que fue identificado de que tipo es (de Control, Básicos y de Apoyo) y sus funciones dentro de Cinépolis Azcapotzalco.

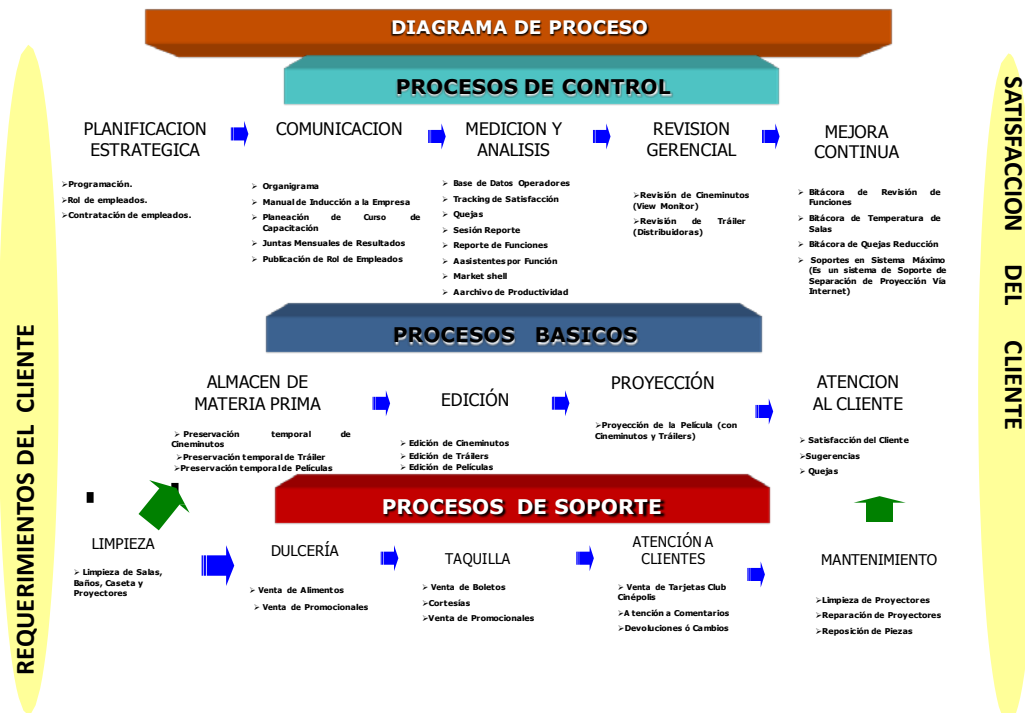


Fig. 15 Mapa de Proceso

Los Procesos que afectan la calidad del servicio de Cinépolis Azcapotzalco son los Procesos de Edición y Proyección de la Película ya que allí se encuentran la mayor cantidad de Quejas que hay sobre el servicio de Proyección de películas de Cinépolis.

## 4.2 Mapeo de los procesos

Consta de un Diagrama de Tres procesos que tienen que ver con la proyección de una película de 35 mm. El Proceso de Edición de la Película, de los Cineminutos y de los Trailers. Cuyas definiciones principales son:

- Cineminutos: Es llamado así a toda la publicidad externa a cinépolis que entra al principio de la proyección.
- Tráiler: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.

Cada uno de estos elementos forma parte de la proyección final de las películas que ve el cliente. Ahora se procederá a describir cada uno de los procesos que lleva desde que llegan los cineminutos, trailers y películas para llegar a la proyección final.

### 4.2.1 Proceso de Edición de Cineminutos

Inicialmente el gerente revisa la orden de Cineminutos que se recibirán y le notificará al supervisor que tipo de orden llegará.

Los Cineminutos son recibidos por el supervisor el cual se los entrega al operario con la orden de Cineminutos.

Después el operario los sube a la Caseta de Proyección y verifica que tenga los Cineminutos para cada sala de Proyección. Los Cineminutos son colocados en la Mesa de Edición<sup>12</sup> y se ordenan según la pauta de Cineminutos que se encuentra en la Bitácora Orden de Cineminutos.

El operario limpia la mesa de edición, la ajusta al nivel del plato<sup>13</sup> que se utilizará. Luego el botón del plato se coloca en la posición de Edición. Se conecta la mesa de edición con el enchufe de los platos para editar y se enciende la mesa de edición.

<sup>12</sup> Máquina para pegar o unir rollos de película, cineminutos y trailers de 35 mm.

<sup>13</sup> Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la mesa de edición.

Luego empieza a hacer el siguiente procedimiento con cada Cineminuto:

1. Se toma el primer Cineminuto e inicia la edición.
2. Se dejan 2 metros de cinta sin imagen y lo que sobre se corta y se tira a la basura.
3. Se toma una regla<sup>14</sup> y se cuadra, si le sobra se corta.
4. Se coloca en la mesa de trabajo un aro de edición chino.
5. Se coloca ocho vueltas de material star<sup>15</sup>
6. Con una máquina pegadora se une el star con el primer Cineminuto.
7. Se comienza a girar el aro de edición con la mano derecha y se sostiene el Cineminuto con la izquierda.
8. Se repiten los pasos 2 y 3 hasta que se tenga a todos los Cineminutos.
9. Con la máquina pegadora se unen las cintas de la siguiente forma: Cineminuto 1 con 2, 2 con 3, y así sucesivamente.

Después de ello, se coloca un cue<sup>16</sup> al final del último Cineminuto, para programar cambios de luz y sonido. Se deposita el aro de edición de Cineminutos en la Mesa de Edición. Finalmente se almacenan en el Stand de Cineminutos los rollos que no se ocuparon. Ahora se presentará el siguiente proceso que son los Trailers.

#### 4.2.2 Proceso de Edición de Trailers

Inicialmente el gerente revisa la orden de Trailers que se recibirán y le notificará al supervisor que tipo de orden llegará.

Los Trailers son recibidos por el supervisor el cual se los entrega al operario con la orden de Trailers.

Después el operario los sube a la Caseta de Proyección y verifica que tenga los Trailers necesarios para cada sala de Proyección. Los Trailers son colocados en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta de Trailers que se encuentra en la Bitácora Orden de Trailers.

---

<sup>14</sup> Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de cineminutos y trailers.

<sup>15</sup> Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.

<sup>16</sup> Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.

Luego empieza a hacer el siguiente procedimiento con cada Tráiler:

1. Se toma el primer Tráiler e inicia la edición.
2. Se dejan dos metros de cinta sin imagen y lo que sobra se corta y se tira a la basura.
3. Se toma una regla y se cuadra, si sobra se le corta.
4. Se coloca en la Mesa de Edición el aro que contiene a los Cineminutos
5. Con la máquina pegadora se unen las dos cintas (la del último Cineminuto con el primer Tráiler).
6. Se comienza a girar el aro de edición con la mano derecha y se sostiene el Tráiler con la mano izquierda.
7. Se repiten los pasos 2 y 3 para cada rollo de Tráiler.

Luego se coloca en la Mesa de Edición el aro que contiene al último Tráiler editado y con la máquina pegadora se unen las cintas de los Tráilers de la siguiente forma: Tráiler 1 con 2, y así sucesivamente.

Si es necesario, se repiten los pasos 6 y 7.

Finalmente se coloca un cue al final del último Tráiler, para programar cambios de luz y sonido. Se almacenan en el Stand los Trailers que no se ocuparon.

Ahora se describirá el proceso de Edición de la Película

### **4.2.3 Proceso de Edición de la Película**

Inicialmente el gerente revisa la orden de Películas que se recibirán y le notificará al supervisor que tipo de orden llegará.

Las Películas son recibidas por el supervisor el cual se los entrega al operario con la orden de Programación. Esto se hace en la Bitácora de Control de Funciones.

El operario la sube a la caseta, le quita los flejes ó material de envoltura a los rollos de película. Corrobora que la película recibida y la versión (ya sea subtitulada, doblada, etc.) que se tiene marcado en la Bitácora de Control de Funciones y anota los datos de la película en la Bitácora de Película. Luego, el supervisor corrobora que los datos escritos por el operario sean los correctos.



Enseguida el operario verifica que la numeración de los rollos venga en orden, si no es así, los acomoda en orden ascendente (1, 2, 3,..., 6,... y así). Destapa el primer rollo y efectúa lo siguiente:

1. Lo acomoda en la mesa de edición.
2. Verifica que la película diga "Inicio", si no es así, la rebobina.
3. Corta la cinta que no tenga imagen y la almacena en su lata correspondiente.
4. Coloca un aro de edición grande en el plato a utilizar.
5. Coloca dos vueltas de película en el aro de edición grande correspondiente.
6. Ahora coloca el botón de la mesa de edición en "Editar".
7. Comienza a girar el botón de edición para que aumente la velocidad hasta alcanzar la velocidad correcta, esto es según el nivel de pericia del operador con la mesa, no existe un valor específico para la velocidad.
8. Verifica que tenga 2 metros de cinta con imagen antes de terminar el rollo.
9. Corta entre la imagen 2 y 3 últimas de cada rollo para usarlo de referencia. Los pedazos se almacenan en la lata correspondiente.

Toma la siguiente lata y repite los pasos del 1 al 9 hasta terminar el número de rollos que sea necesario. En el último rollo se coloca un cue para programar luz y sonido.

Después, marca la película con los datos de la etiqueta de las latas (nombre de la película, formato, versión, número de copia, distribuidora y nombre del operador que la pegó). Se almacenan las latas vacías en el Stand de Latas de películas en función.

Luego, apaga la mesa de edición y desconecta la mesa de edición del plato. Coloca el botón del plato en run. Se tapa el plato con la película que se acaba de pegar y se orilla la mesa de edición.

Finalmente con la máquina pegadora se unen las cintas del último tráiler con el primer rollo de película.

Ahora, ya que se describió los procesos de edición de lo que son los Cineminutos, los Tráilers y la Película. Ahora se procederá al proceso de Proyección de las mismas.

#### 4.2.4 Proceso de Proyección

Este proceso se divide en tres etapas que son:

- *Antes de la Proyección al Público:*

Primero se coloca el módulo<sup>17</sup> en el plato en el cual está la película ya editada (en el nexo de unión de los tres procesos: Cineminutos, Tráiler y Película). Después se remueve el aro de edición del centro de la película ya editada y se coloca en otro plato. Se comienza a pasar el material star entre el módulo, y entre los distintos rodillos de los platos. Como se muestra en la siguiente imagen.

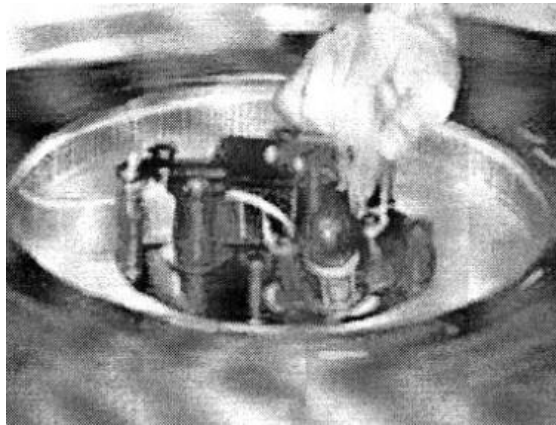


Fig. 16 Manipulación del material star 1

Del último rodillo del plato se pasa ahora al primer rodillo del Proyector.

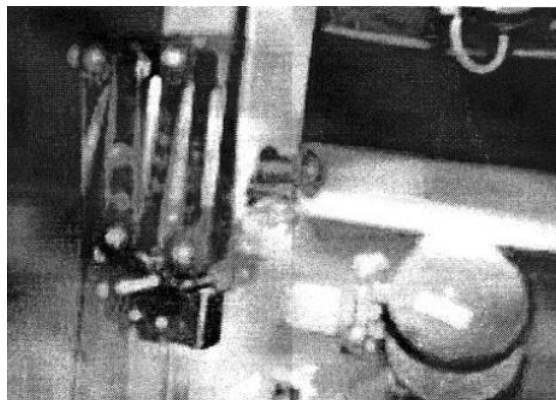


Fig. 17 Manipulación del material star 2

<sup>17</sup>Es el que nos determina la velocidad de alimentación de la cinta fílmica al proyector y alimentación de sistema de platos para rebobinar la película.

Después se pasa por los distintos rodillos, sprockets<sup>18</sup> y tambores magnéticos<sup>19</sup> de detección de sonidos. Del último rodillo del Proyector se hace pasar la cinta por el detector de cues. Luego, del detector de cues se pasa por el último rodillo el cual se utiliza como unión del Proyector con los platos.

El star se pasa por todos los rodillos de los platos para recibir la cinta y comenzar a rebobinar<sup>20</sup>. Se tiene que girar 2 veces al star sobre el aro que se removió de la película para rebobinar y comenzar otra proyección después de que finalice la anterior.

Finalmente se realiza la programación de cambio de luces, sonido y formatos de imagen.

- *Durante la Proyección al Público (Ésta función la realizan tanto el supervisor como el operario pero cada quien por su lado)*

Una vez iniciada la proyección comienza la verificación y corrección de fallas en lo siguiente:

- Checar el inicio de la proyección a tiempo con la Bitácora de Control de Inicio de Función
- Checar la imagen en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) con la Bitácora de Check List
- Checar los descuadres entre cada unión de material con la Bitácora de Supervisión de Funciones
- Checar el nivel de iluminación en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) en la Bitácora de Supervisión de Funciones
- Checar los niveles de audio con la Bitácora de Control de Funciones

---

<sup>18</sup>Es un rodillo metálico que tiene la función de dar paso a la cinta fílmica a través del Proyector, para guiarla cinta u no se desvíe de su paso correcto y no se maltrate.

<sup>19</sup>Son los utilizados para prensar la cinta y el lector de sonido tenga una vista de todos los caracteres de sonido y puedan leerse de manera precisa.

<sup>20</sup>Es volver la cinta fílmica a su estado normal después de pasar por el proyector y lista para volver a proyectarse en el proyector.

- *Al Finalizar la Proyección al Público (Lo realizan el supervisor y el operario cada quien por su lado)*
  - Checar el nivel de iluminación de los créditos<sup>21</sup> en la bitácora de Supervisión de Funciones.


Repetir los pasos de la parte de Antes de la Proyección al Público, las veces que sea necesario en la Bitácora de Control de Funciones.

### 4.3 Documentación de los Procesos

Ahora ya que se Mapeo los procesos importantes para Cinépolis Azcapotzalco, se procederá a Documentarlos con base en la norma ISO 9001:2008 con el encabezado y el pie de página descritos en el capítulo 3.4 de este proyecto.

---

<sup>21</sup> Es el reconocimiento que se otorga a todos los colaboradores en el transcurso de las filmaciones de la cinta fílmica.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	1 de 7

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de los Cineminutos

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Cineminutos de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de Cineminutos de las Empresas que se promocionan en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:


Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBOC02-01 – Formato Bitácora de Orden de Cineminutos

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo.


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	2 de 7

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.

## 7.- DESARROLLO

No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Cineminutos que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Cineminutos. ¿Son la orden correcta usando FBOC02-01? No, entonces se notifica al Gerente. Si, continúa en 7.3
7.3	Operario	Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos. Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que tengan los Cineminutos para cada Sala de Proyección.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	3 de 7

Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBOC 02-01. Limpia la mesa, la ajusta al nivel de plato que se usará.

Se coloca el botón del plato en la posición Edición. Se conecta la mesa de Edición con los platos de Edición.

Se enciende la mesa de Edición.

#### 7.4 Operario

Se hace para cada Cineminuto

Toma un Cineminuto e inicia la Edición

Se dejan 2 metros de cinta sin imagen y lo que sobre se corta y se tira a la basura.

Cuadra el Cineminuto con una regla, si sobre se corta el exceso.

Coloca en la Mesa de Edición un aro de edición chino y ocho vueltas de material star.

Pegar el Star con el Primer Cineminuto con una máquina pegadora.

Gira el aro de Edición con la mano derecha y sostenga el Cineminuto con la izquierda.

#### 7.5 Operario

Pegar todos los Cineminutos en orden con la máquina pegadora.


Colocar un cue al final del último Cineminuto.

Depositar el aro de Edición de Cineminutos en la Mesa de Edición.

Almacenar en el Stand de Cineminutos los rollos que no fueron ocupados.

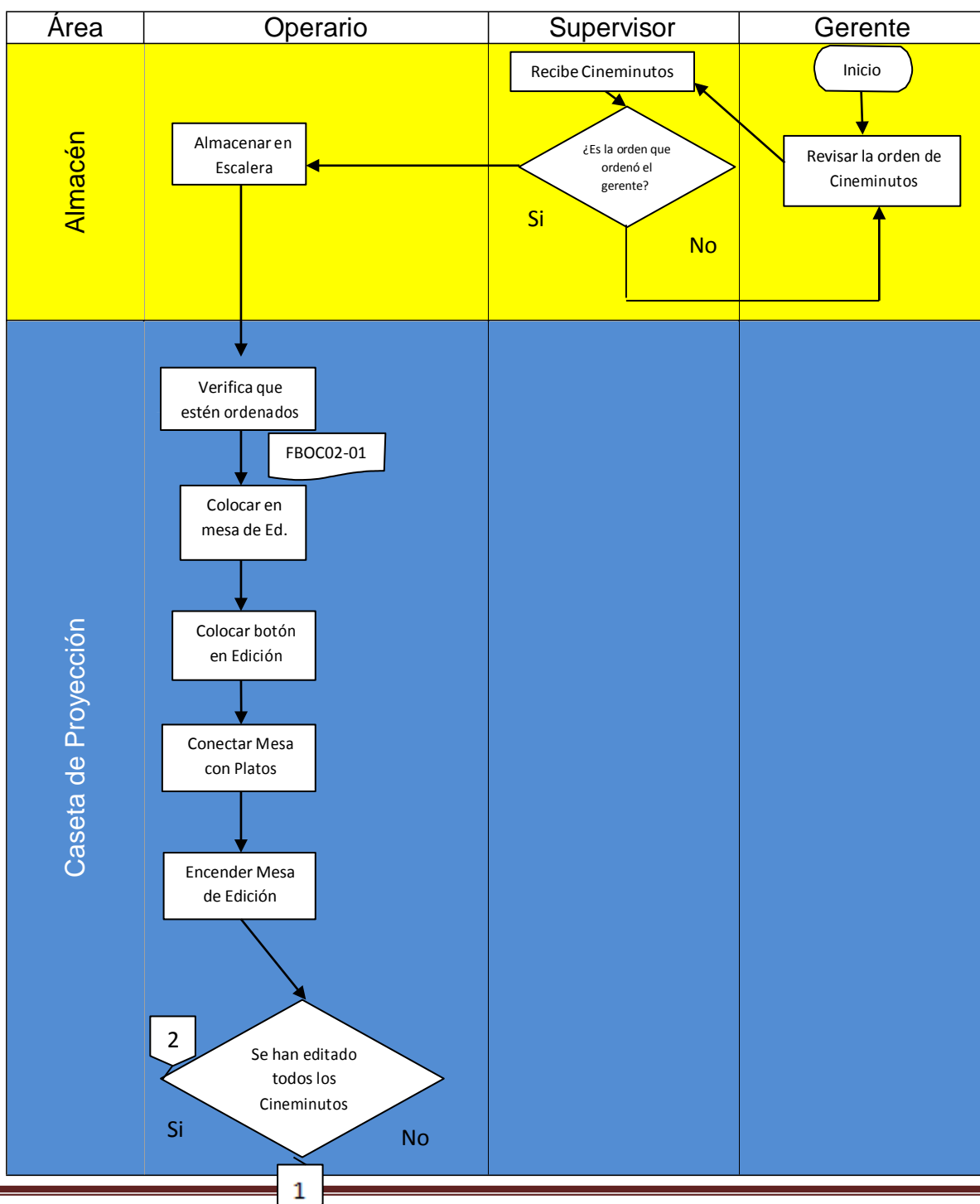
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011


	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	4 de 7

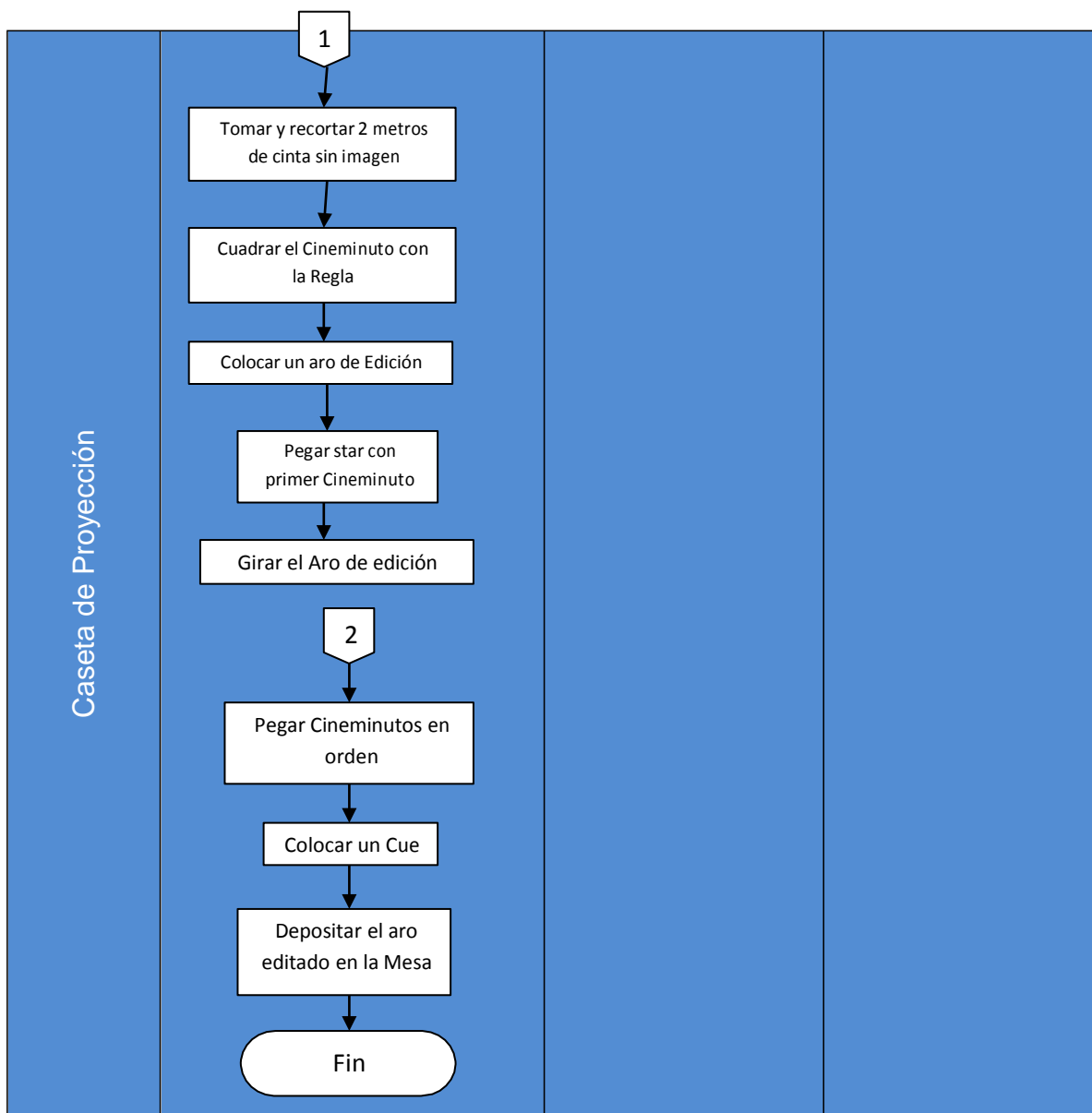
## 9.- ANEXOS


### ANEXO I. Diagrama de Flujo



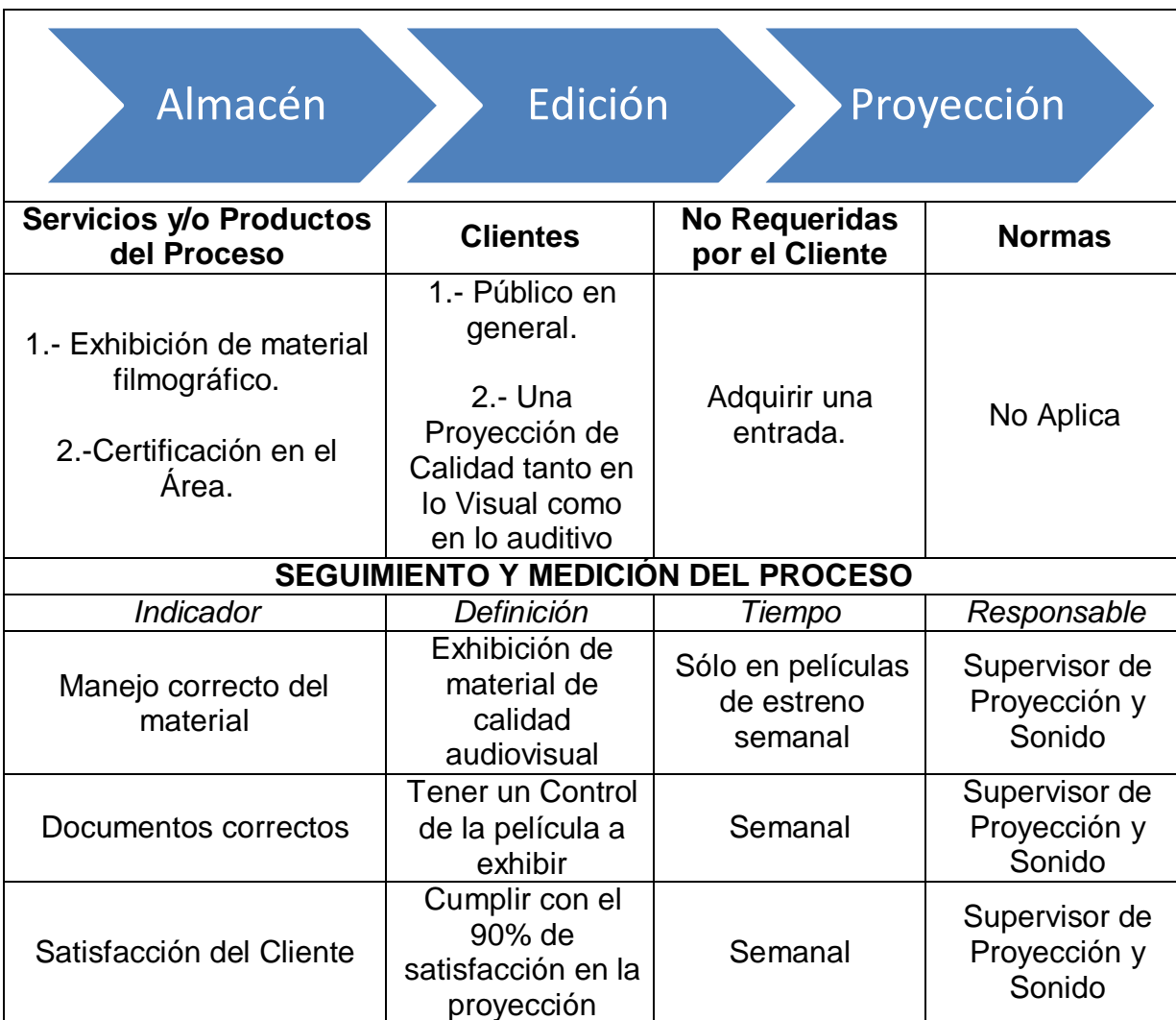


	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	5 de 7




	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	6 de 7

## ANEXO II. Diagrama de Proceso





	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	1 de 7

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de los Tráilers

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Tráilers de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de Tráilers de las Películas que se estrenarán próximamente en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:


Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBOT03-01 – Formato Bitácora de Orden de Tráilers

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	2 de 7

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.

## 7.- DESARROLLO


No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Tráiler que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Tráilers. ¿Son la orden correcta descrita en FBOT02-01? No, entonces se notifica al Gerente. Sí, continúa en 7.3
7.3	Operario	Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos. Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	3 de 7

- tengan los Tráilers para cada Sala de Proyección.  
Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBOT02-01.
- 7.4 Operario Se hace para cada Tráiler  
Toma un Tráiler e inicia la Edición  
Se dejan 2 metros de cinta sin imagen y lo que sobre se corta y se tira a la basura.  
Cuadra el Tráiler con una regla, si sobre se corta el exceso.  
Coloca en la Mesa de Edición el aro de Edición que contiene a los Cineminutos.  
Pegar el primer Tráiler con el último Cineminuto.  
Gira el aro de Edición con la mano derecha y sostenga el Tráiler con la izquierda.
- 7.5 Operario Pegar todos los Tráilers en orden con la máquina pegadora.  
Colocar un cue al final del último Tráiler.  
Depositar el aro de Edición de Cineminutos + Tráilers en la Mesa de Edición.  
Almacenar en el Stand de Tráiler los rollos que no fueron ocupados.

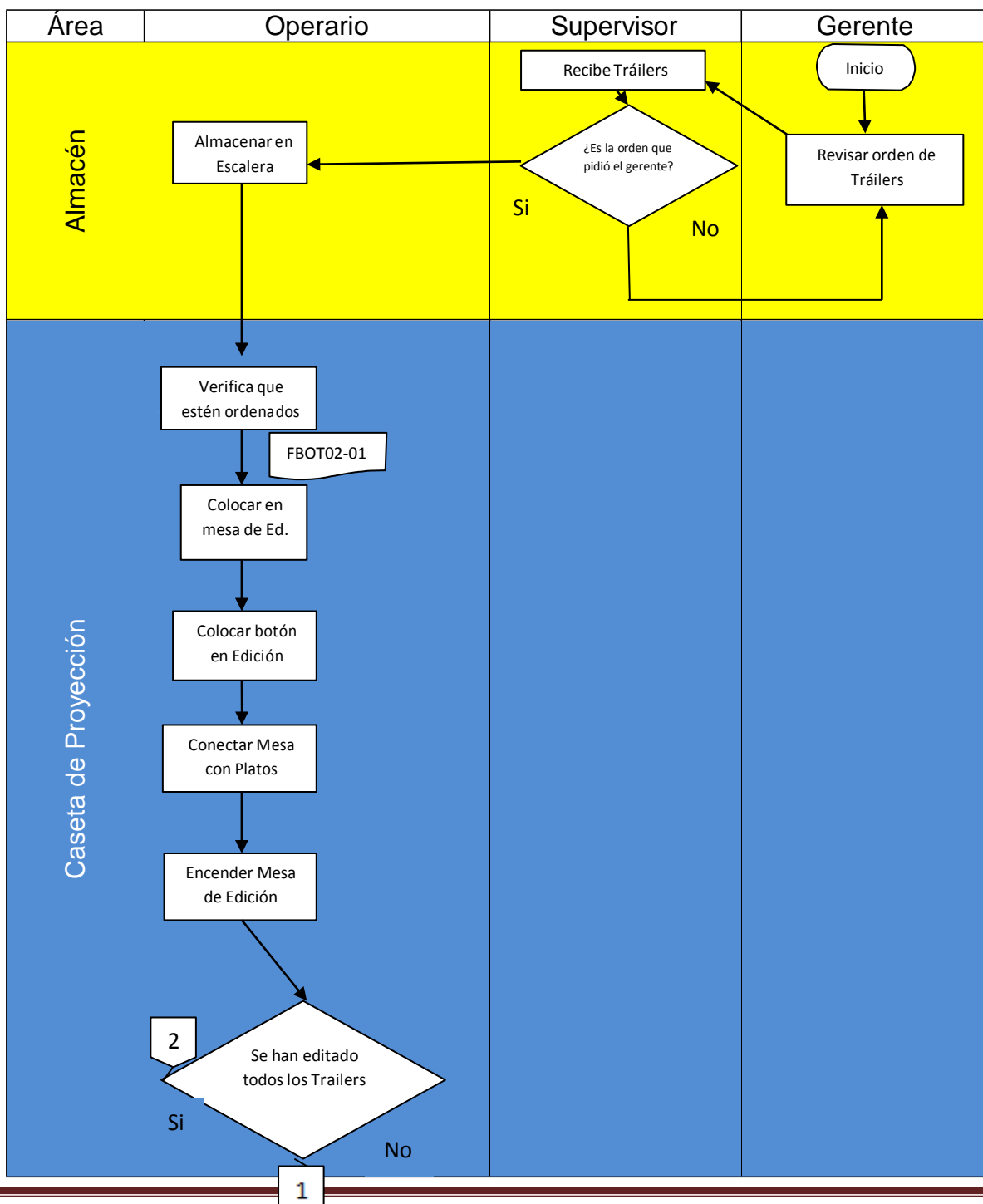
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011

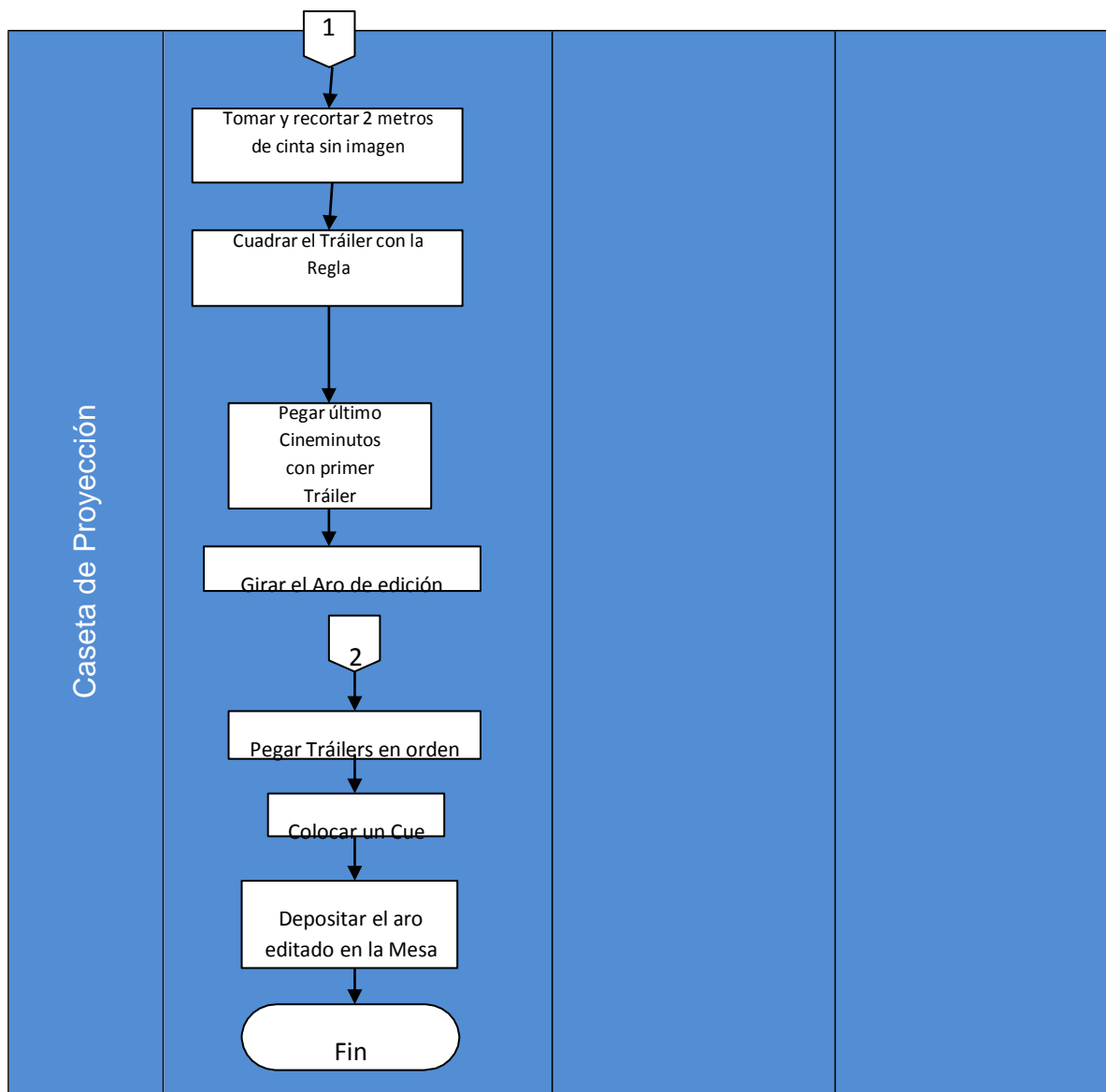
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	4 de 7

## 9.- ANEXOS


### ANEXO I. Diagrama de Flujo



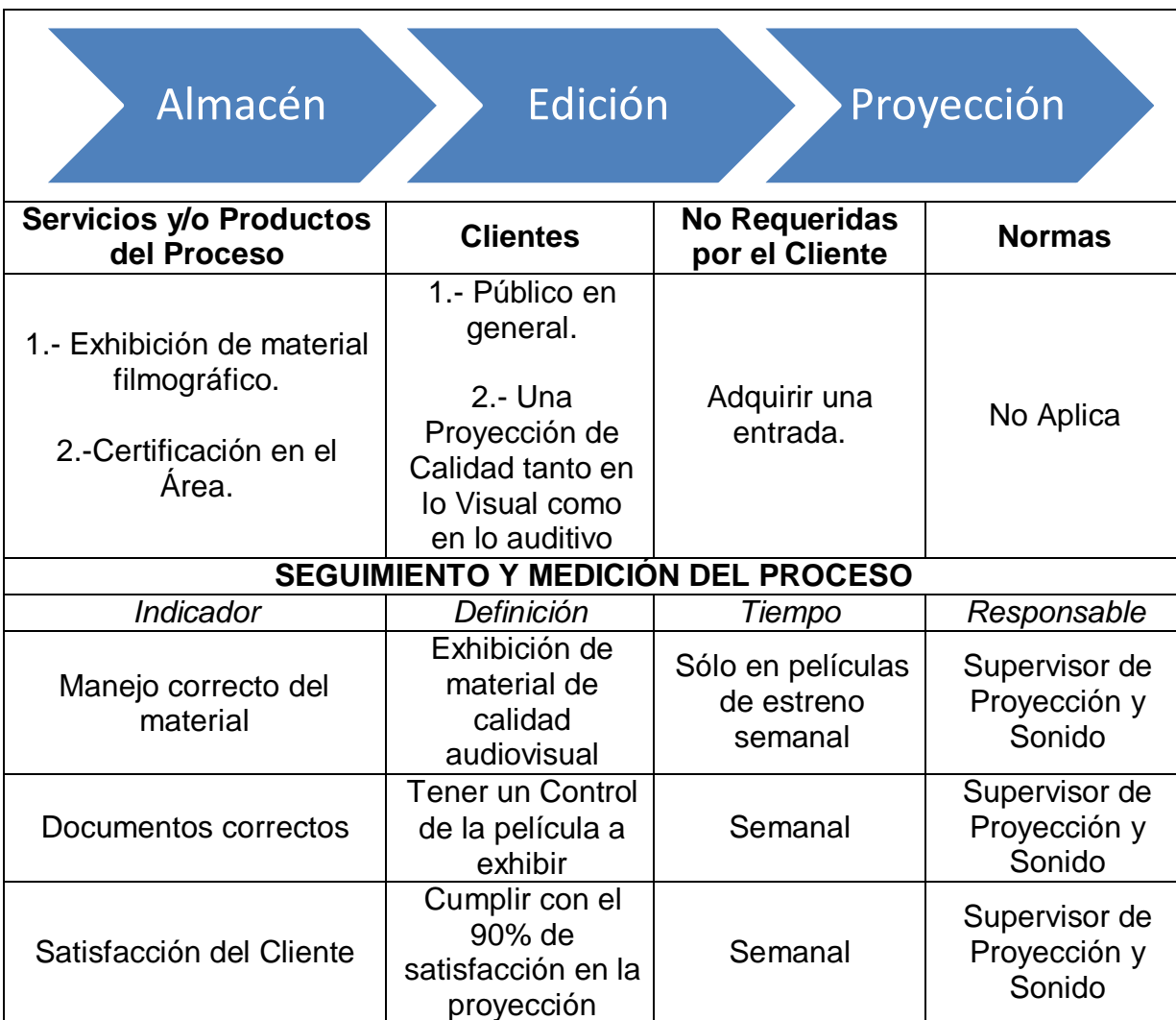
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	5 de 7






	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	6 de 7

## ANEXO II. Diagrama de Proceso



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	7 de 7

ANEXO III. Formatos  
FBOT03-01 – Formato Bitácora de Orden de Tráilers

**ESTRENOS 35MM**

**NOMBRE PELICULA 1**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 2**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 3**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 4**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

TRAILER 4

**NOMBRE PELICULA 5**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3


**NOMBRE PELICULA 6**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

TRAILER 4

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	1 de 8

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de las Películas

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Películas de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de las Películas que estarán en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:

Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.


## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBOP05-01 – Formato Bitácora de Orden de Películas

### 4.2 FBCF05-02 – Formato Bitácora de Control de Funciones

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	2 de 8

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.
- 6.8 *Rebobinar*: Es volver la cinta fílmica a su estado normal después de pasar por el proyector y lista para volver a proyectarse en el proyector.

## 7.- DESARROLLO


No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Película que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Películas. ¿Son la orden correcta descrita en FBOP04-01? No, entonces se notifica al Gerente.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	3 de 8

- Si, continúa en 7.3
- 7.3 Operario Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos.  
Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que tengan las Películas para cada Sala de Proyección. Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBCF04-01.
- 7.4 Operario Se hace para cada Película  
Toma una Película e inicia la Edición  
Verifica que la Película diga "Inicio" si no pues lo rebobina.  
Corta la cinta que no tenga imagen y la almacena en su lata correspondiente.  
Coloca el botón de la Mesa de Edición en "Editar".  
Comienza a girar el botón de edición para que aumente la velocidad hasta alcanzar la velocidad correcta.  
Verifica que tiene 2 metros de cinta con imagen antes de terminar el rollo.  
Corta entre la imagen 2 y 3 últimas de cada rollo para usarlo de referencia. Los pedazos se almacenan en la lata correspondiente.
- 7.5 Operario Colocar un cue al final de la última Película.  
Marca la película con los datos de la etiqueta de las latas.  
Se almacenan las latas vacías en el Stand de Latas de películas en función.  
Apaga la mesa de edición y desconecta la mesa de edición del plato. Coloca el botón del plato en run.  
Se tapa el plato con la película que se acaba de pegar y se orilla la mesa de edición.  
Pegar las cintas del último tráiler con el primer rollo de película con la máquina pegadora.

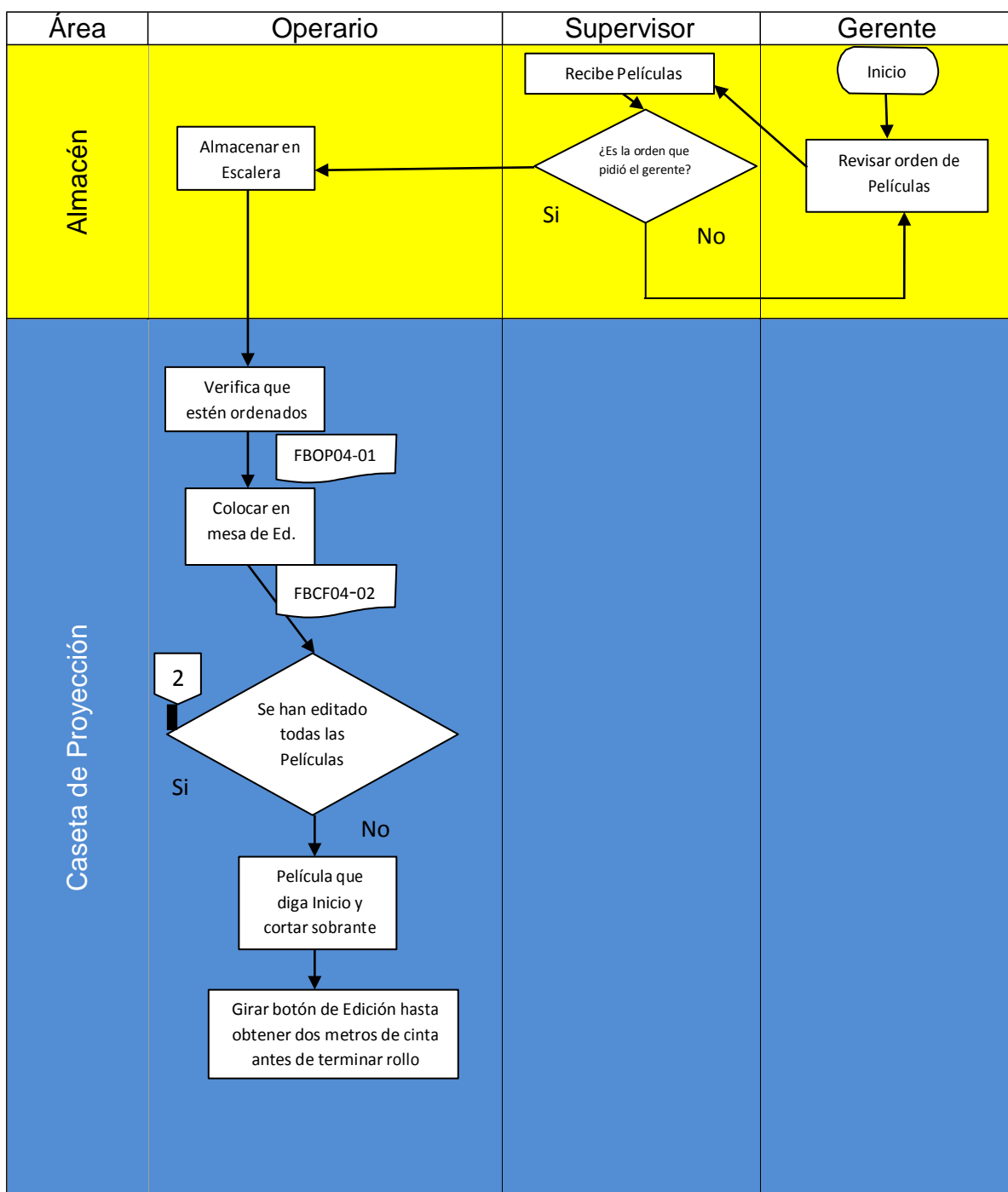
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011

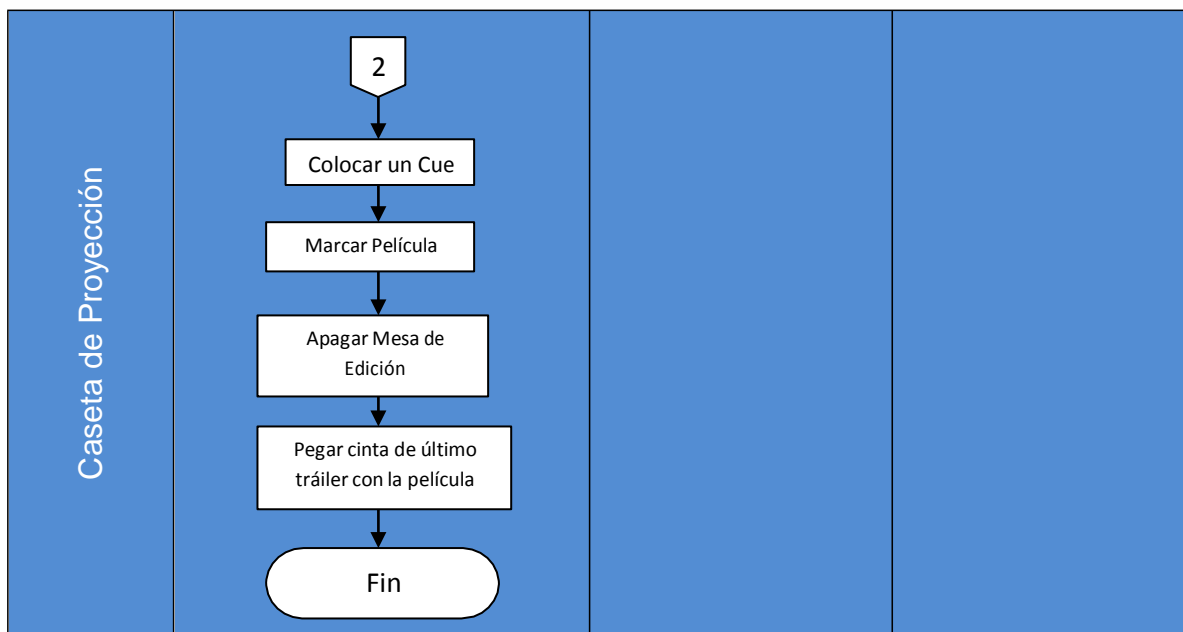
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	4 de 8


## 9.- ANEXOS

### ANEXO I. Diagrama de Flujo

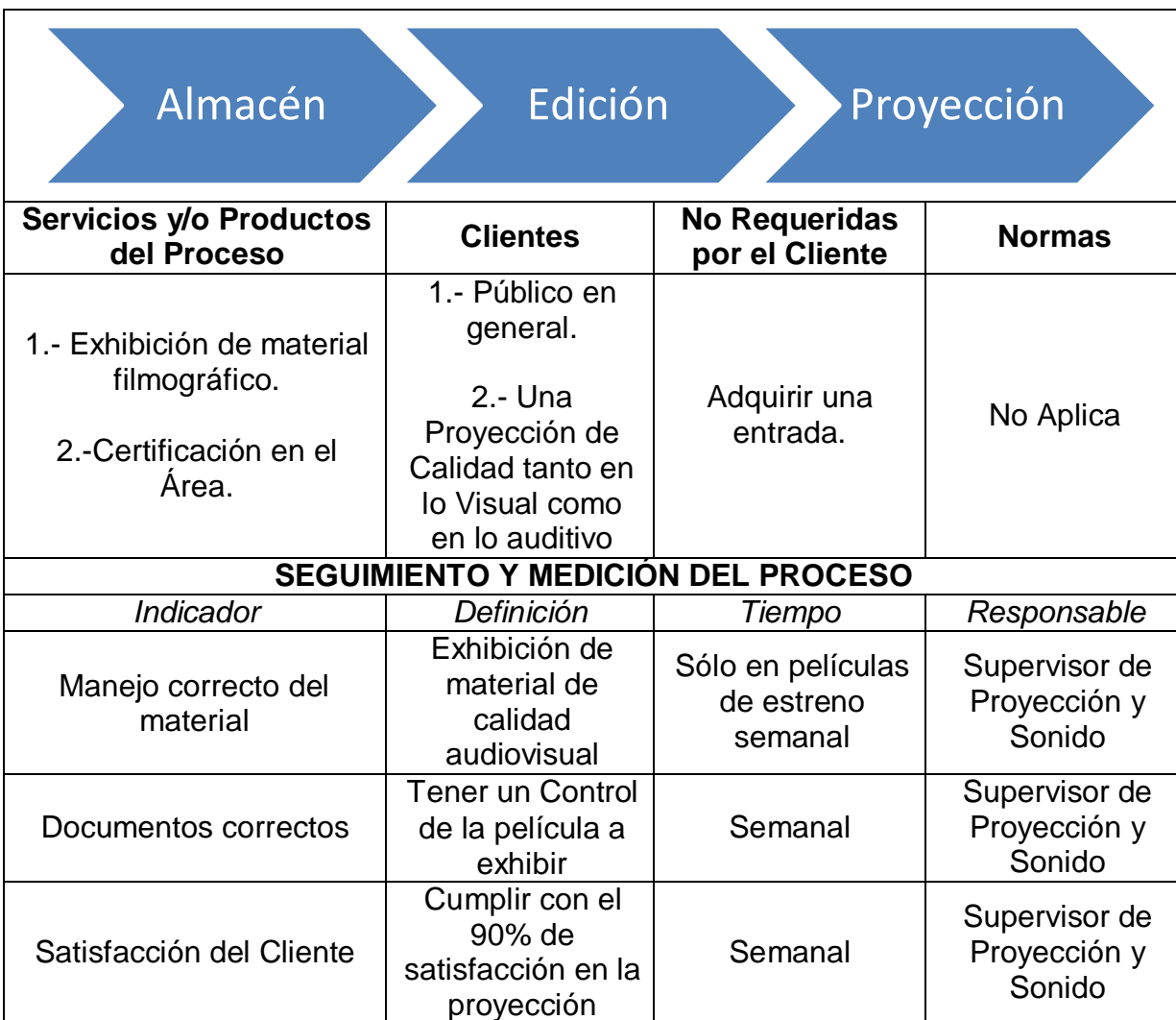


	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	5 de 8




	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	6 de 8

## ANEXO II. Diagrama de Proceso





	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	<b>Código</b>	<b>PEP 04</b>
		<b>No. Revisión</b>	<b>01</b>
		<b>Requisito ISO:</b>	<b>7.3</b>
		<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Nov. 2011</b>
	<b>Edición de Películas</b>	<b>Página:</b>	<b>7 de 8</b>


ANEXO III. Formato  
FBOP04-01 – Formato Bitácora de Orden de Películas

## FBOP04-01 – Formato Bitácora de Orden de Películas

[illegible]


## Bitácoras de Películas Digitales

[illegible]

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	8 de 8

## FBCF04-02 – Formato Bitácora de Control de Funciones

VOL. AMBIENTAL:		<b>SALA:</b>	
PELÍCULA:			
TÍTULO: _____ DURACIÓN: _____ CLASIFICACIÓN: _____ FORMATO DE LA P.: _____ NO. DE COPIAS: _____		<b>HORARIO</b> _____ _____	
COMENTARIOS:			
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____			
TRÁILER: 1. _____ 2. _____		SIG. MATERIA: _____ _____	
CORPORATIVO: _____			
CORTINILLA: _____		VOL. TRÁILER: _____ VOL. COMENTARIOS: _____	
		VOL. PELÍCULA:	

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	1 de 11

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Proyección de las Películas

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Proyección de Películas de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de las Películas que estarán en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:

Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.


## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBIF05-01 – Formato Bitácora de Control de Inicio de Función

### 4.2 FBCL05-02 – Formato Bitácora de Check List

### 4.3 FBSF05-03 – Formato Bitácora de Supervisión de Funciones

### 4.4 FBCF04-04 – Formato Bitácora de Control de Funciones


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	2 de 11

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.5 Producción y Prestación del Servicio

## 6.- DEFINICIONES


- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Módulo*: Es el que nos determina la velocidad de alimentación de la cinta fílmica al proyector y alimentación de sistema de platos para rebobinar la película.
- 6.3 *Sprockets*: Es un rodillo metálico que tiene la función de dar paso a la cinta fílmica a través del Proyector, para guiarla cinta u no se desvíe de su paso correcto y no se maltrate.
- 6.4 *Tambores Magnéticos*: Son los utilizados para prensar la cinta y el lector de sonido tenga una vista de todos los caracteres de sonido y puedan leerse de manera precisa.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.
- 6.8 *Rebobinar*: Es volver la cinta fílmica a su estado normal después de pasar por el proyector y lista para volver a proyectarse en el proyector.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	3 de 11

6.9 *Créditos*: Es el reconocimiento que se otorga a todos los colaboradores en el transcurso de las filmaciones de la cinta fílmica.


## 7.- DESARROLLO

No	Responsable	Actividad
<b>ANTES DE LA PROYECCIÓN A PÚBLICO</b>		
7.1	Operario	<p>Primero se coloca el módulo en el plato en el cual está la película ya editada.</p> <p>Remueve el aro de edición del centro de la película ya editada y se coloca en otro plato. Se comienza a pasar el material star entre el módulo, y entre los distintos rodillos de los platos. Del último rodillo del plato se pasa ahora al primer rodillo del Proyector.</p> <p>Se pasa por los distintos rodillos, sprockets y tambores magnéticos de detección de sonidos. Del último rodillo del Proyector se hace pasar la cinta por el detector de cues. Del detector de cues se pasa por el último rodillo el cual se utiliza como unión del Proyector con los platos.</p> <p>El star se pasa por todos los rodillos de los platos para recibir la cinta y comenzar a rebobinar. Se gira 2 veces al star sobre el aro que se removió de la película para rebobinar.</p> <p>Se realiza la programación de cambio de luces, sonido y formatos de imagen.</p>
<b>DURANTE LA PROYECCIÓN AL PÚBLICO</b>		
7.2	Operario Supervisor (Cada quien por su lado)	<p>Verificar el inicio de la Proyección a tiempo con FBIF05-01.</p> <p>Verificar la imagen en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) con FBCL05-02.</p> <p>Checar los descuadres entre cada unión de material con FBSF05-03.</p> <p>Checar el nivel de iluminación en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) con FBSF05-03.</p> <p>Checar niveles de audio con FBCF04-04</p>
<b>DESPUÉS DE LA PROYECCIÓN AL PÚBLICO</b>		
7.3	Operario Supervisor (Cada quien por su lado)	<p>Checar el nivel de iluminación de los créditos con FBSF05-03.</p> <p>Hacer el punto 7.1 con FBCF04-04.</p>

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	4 de 11

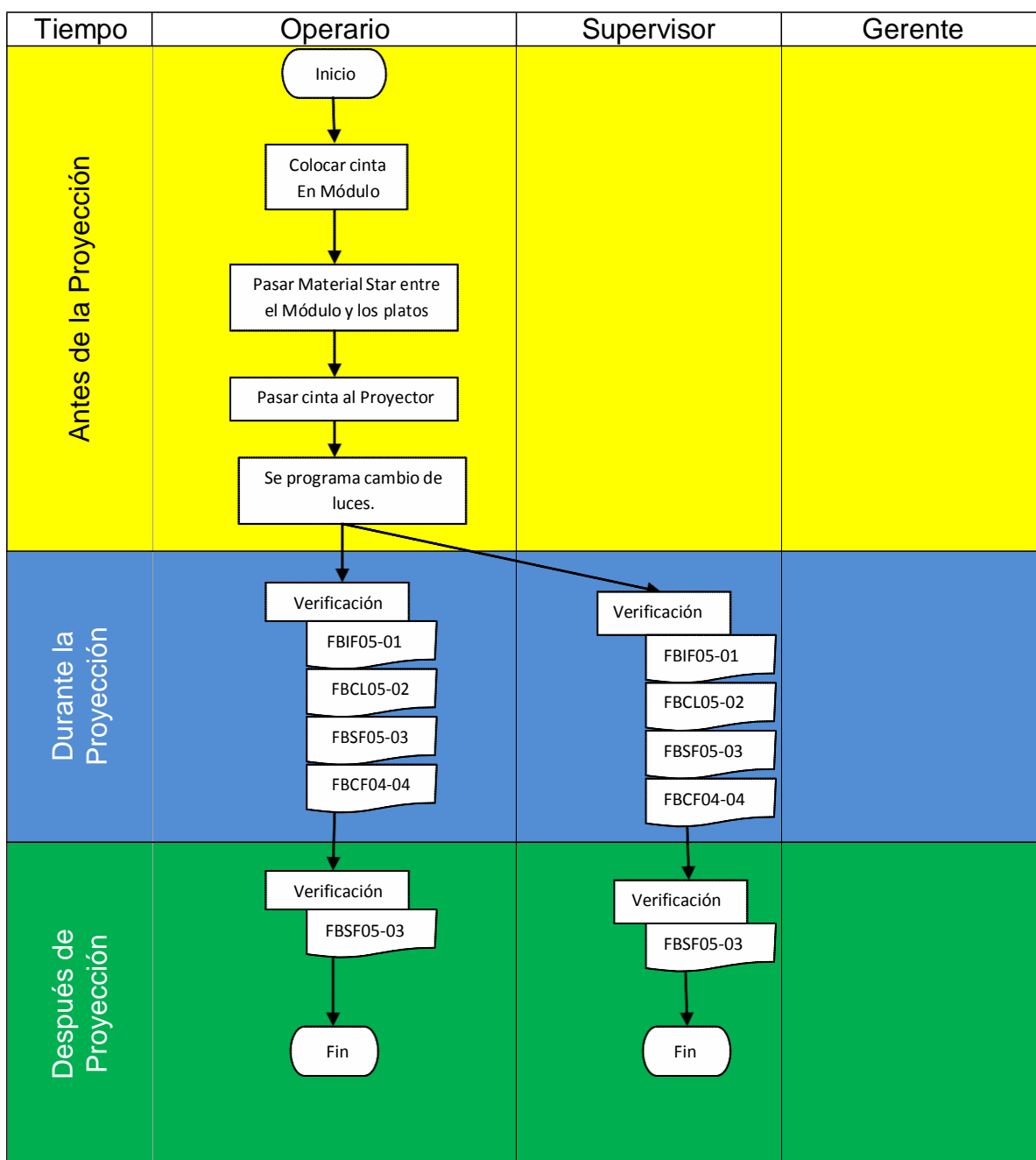
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
0	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	5 de 11

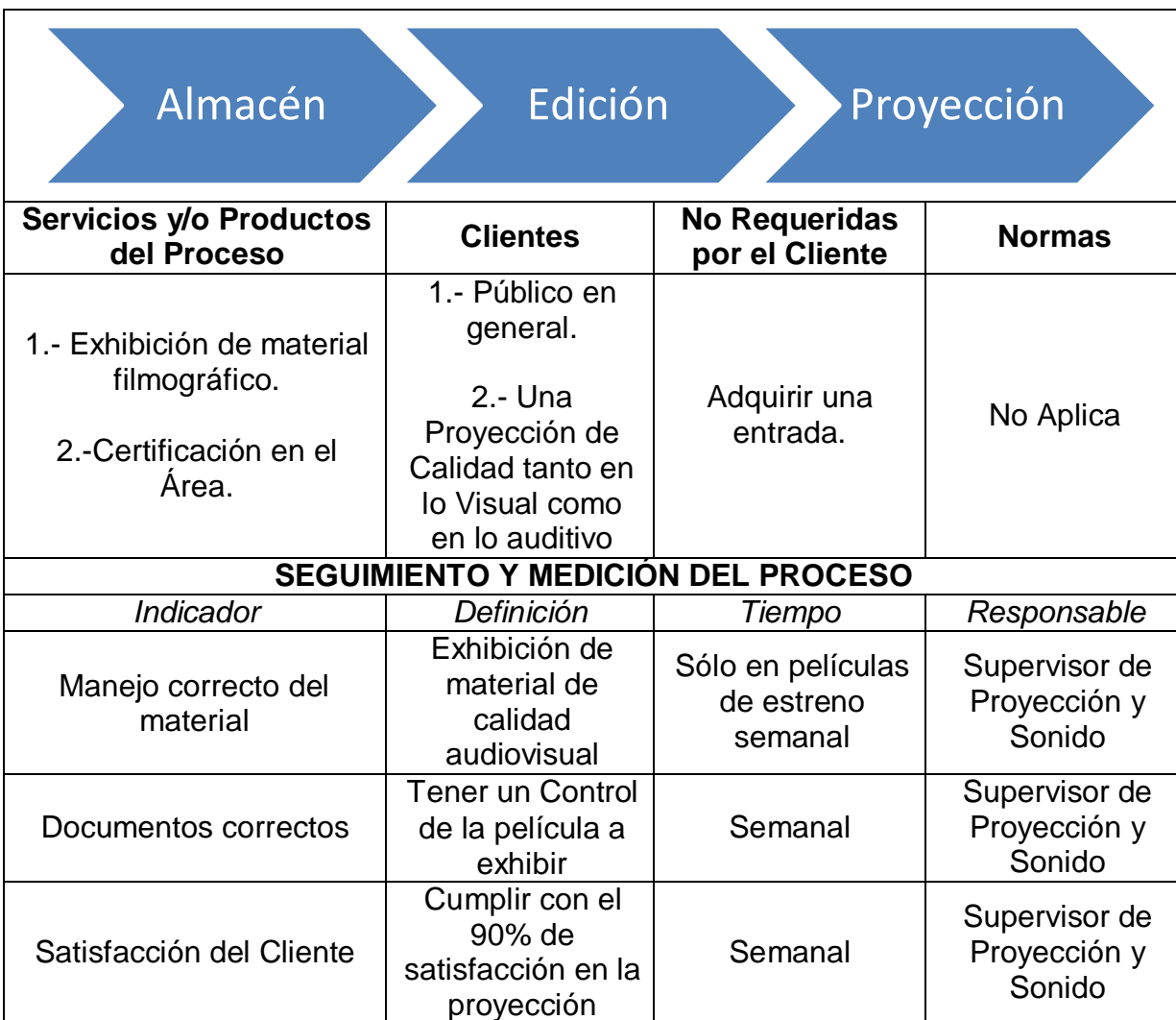
## 9.- ANEXOS

### ANEXO I. Diagrama de Flujo




	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	6 de 11

## ANEXO II. Diagrama de Proceso






	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	7 de 11

ANEXO III. Formatos  
FBIF05-01 – Formato Bitácora de Control de Inicio de Función

Bitácora de Control de Inicio de Función												
SEMANA												
ENTRADA												
08:00 09:00	10:00/11:00a.m.	12:00 p.m.	1:00 p.m.	2:00 p.m.	3:00 p.m.	4:00 p.m.	5:00 p.m.	6:00 p.m.	7:00 p.m.	8:00 p.m.	9:00 p.m.	10:00 p.m.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
SÓLO LUNES, MARTES Y JUEVES												
SALIDA												
08:00 09:00	12:00/1:00p.m.	2:00 p.m.	3:00 p.m.	4:00 p.m.	5:00 p.m.	6:00 p.m.	7:00 p.m.	8:00 p.m.	9:00 p.m.	10:00 p.m.	11:00/12:00p.m.	12:00/1:00p.m.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
SÓLO LUNES, MARTES Y JUEVES												


	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	8 de 11

## FBCL05-02 – Formato Bitácora de Check List


Check List

Cinépolis  semana:

Fecha  Repetible



No. Función	Sala 1	Sala 2				Sala 3				Sala 4				Sala 5				Sala 6			
Título	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>1</b>	Revisión																				
	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				
<b>2</b>	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				
<b>3</b>	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				
<b>4</b>	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				
<b>5</b>	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				
<b>6</b>	Imagen nítida																				
	Imagen cuadrada																				
	Formata de lente																				
	Substrato																				
	Obstrucción																				
	Rancharos																				
	Sonido claro																				
	Nivel de sonido																				
	Revisión en sala (P)																				
	Temperatura sala																				
	Tubo encendido																				
	Luzes apagadas																				

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	10 de 11

## FBSF05-03- Formato Bitacora de Supervision de Funciones






**BITÁCORA DE SUPERVISIÓN DE FUNCIONES**


CONVINO:

SUPERVISADO POR:

PUESTO:

FIRMA:

# DE REGISTRO	FECHA	SALA	HORARIO	ÁREA Y EQUIPO	TEMPERATURA	ASIGNAR	CUADRO	NIVEL DE	LLEGA	DESCUEN	CAMBIO DE	LUCES	NIVEL DE	ESQUEMA	MATERIAL	MECA	PAPEL DE
				LAZOS	ADICIONA	AL	DE	DE	DE	DE	DE	DE	DE	DE	DE	DE	DE
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	11 de 11

## FBCF04-04 – Formato Bitácora de Control de Funciones

VOL.  
ANUNCIOS:

SALA:

PELÍCULA:

ID. ORIGINAL: \_\_\_\_\_ DURACIÓN: \_\_\_\_\_ CLASIFICACIÓN: \_\_\_\_\_  
FORMATO DE LA P. \_\_\_\_\_ NO. DE COPIAS: \_\_\_\_\_

HORARIO

CINEMAS:

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_  
4. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_  
6. \_\_\_\_\_

TRAILER:

TRAILER:

FORMATO:


1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

CORPORATIVO: \_\_\_\_\_

CORTINILLA: \_\_\_\_\_

VOL. TRAILER: \_\_\_\_\_  
VOL. CINEMAS: \_\_\_\_\_

VOL.  
PELÍCULA:

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	11 de 11

## FBCF04-04 – Formato Bitácora de Control de Funciones

**VOL  
AMBIENTAL:**

**SALA:**

**PELÍCULA:**

TÍTULO: \_\_\_\_\_ DURACIÓN: \_\_\_\_\_ CLASIFICACIÓN: \_\_\_\_\_  
 FORMATO DE LA F: \_\_\_\_\_ NO. DE COPIA: \_\_\_\_\_

**HORARIO**


**CINEMINUTOS**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**TRAILER:**

**TRAILERS:**

**FORMATO**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

**CORPORATIVO:** \_\_\_\_\_

**CORTINILLA:** \_\_\_\_\_

**VOL TRAILER:** \_\_\_\_\_

**VOL CINEMINUTOS:** \_\_\_\_\_

**VOL  
PELÍCULA:**

## 4.4 Integración del Manual de Operación

Ahora se integrará el Manual de Operación cómo se debe de ver ya que se documentaron los procedimientos y se generalizo todo.

# MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO

# ÍNDICE

- 1. Introducción
- 2. Organigrama
- 3. Procedimientos
  - 3.1.1. Edición de Cineminutos
  - 3.1.2. Edición de Tráilers
  - 3.1.3. Edición de Películas



## INTRODUCCIÓN

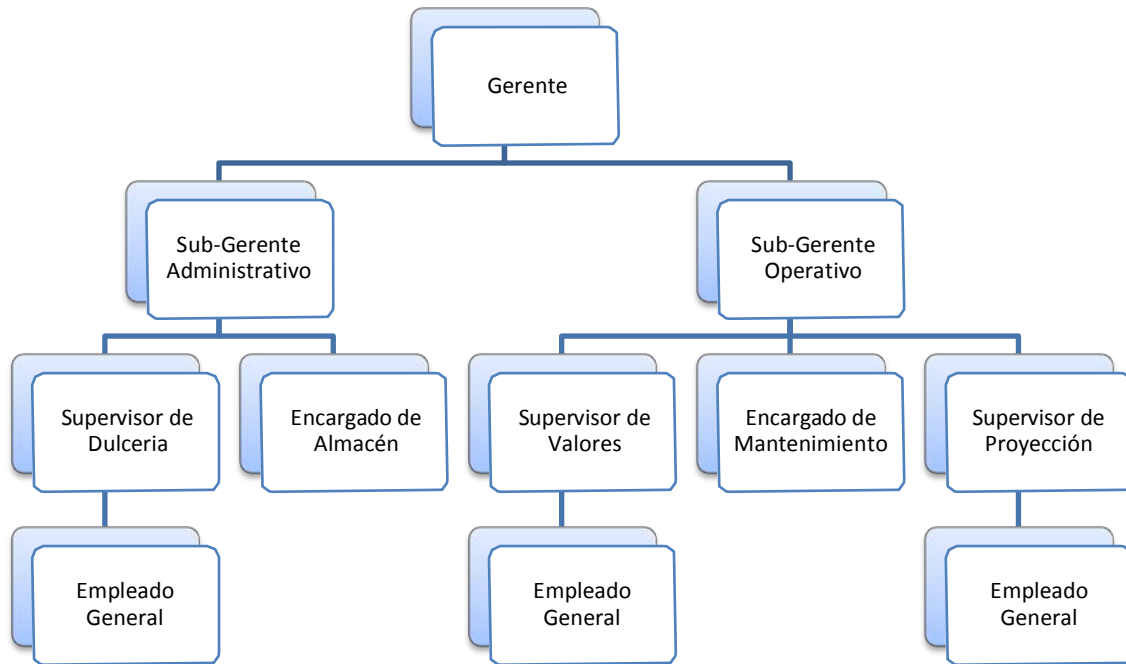
La Proyección y Sonido es un área encargado de editar y proyectar los elementos de material fílmico (Cineminutos, Tráilers y la Película) para mantener funcionando el servicio de Proyección de Películas de Cinépolis Azcapotzalco.

El Presente Manual de Operación nos da a conocer de manera integral la operatividad de cada sub área que se encuentra dentro de la Proyección y el Sonido, y contiene básicamente los siguientes apartados:

- Edición de Material Fílmico
- Proyección de Material Fílmico


El Propósito fundamental de la elaboración del Manual de Procedimientos es servir como auxiliar de los operarios del área de Proyección y Sonido en la realización de las funciones que se les confiere.

## ORGANIGRAMA



## RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN

- Documentación de los Procesos.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PDO01
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Documentación	Página:	1 de 5

## 1.- OBJETIVO

Definir la estructura y las reglas para la elaboración de los procedimientos, los formatos y otros documentos que integran el Manual de Operación para una Cabina Cinematográfica de Proyección y Sonido.

## 2.- ALCANCE

Aplica a todos los documentos que integran el Manual de Operación para una Cabina Cinematográfica de Proyección y Sonido en Cinépolis Azcapotzalco.

## 3.- RESPONSABILIDADES

3.1 Es responsabilidad de toda las áreas de Cinépolis Azcapotzalco que estén dentro del Manual de Operación, ajustarse a los lineamientos de éste procedimiento.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS


No se requiere ahora ningún formato.

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / Sección 4.2 Requisitos de la Documentación.

## 6.- DEFINICIONES

6.1 *Procedimiento*: Forma específica de desarrollar una actividad donde se conoce el que, quien, cuando, donde, la responsabilidad de los puestos que intervienen y la interrelación con otras áreas. Los procedimientos están documentados y representan el segundo nivel de la documentación del Sistema de Calidad.


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PDO01
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Documentación	Página:	2 de 5

6.2 *Formato:* Es un esquema previamente elaborado en papel u otros medios que permiten organizar la información.

## 7.- DESARROLLO

### 7.1 PROCEDIMIENTOS O INSTRUCCIONES DE TRABAJO

- 7.1.1 Todo el personal Identifica la necesidad de elaborar un procedimiento.  
La necesidad puede surgir de la realización de actividades que no están contempladas actualmente por el sistema; donde su ausencia afecta el cumplimiento de alguno de los requisitos de la norma aplicable.
- 7.1.2 Representante de la Dirección Determina si procede o no la propuesta.  
No: Sugiere las modificaciones pertinentes o cancela la solicitud.  
Sí: Asigna código al procedimiento o instrucción de trabajo de acuerdo a lo señalado en el anexo II de este procedimiento y selecciona, de acuerdo a la intención del procedimiento o instrucción de trabajo la Dirección, Gerencia o Jefatura responsable de elaborarlo. Ver 7.1.3
- 7.1.3 Responsables de elaborar procedimientos e instrucciones de trabajo Elabora un proyecto del procedimiento o instrucción de trabajo (borrador) y de acuerdo con la naturaleza del mismo y según considere necesario, forma un equipo cuya aportación y relación con las actividades a documentar contribuya al mejor desarrollo del procedimiento o instrucción de trabajo. Conteniendo la siguiente información. En la portada: Título, código, nivel de revisión, requisito ISO, fecha de revisión, número consecutivo de cada página con respecto al total de las mismas , y firmas de aprobación de acuerdo a lo siguiente:
- Elaboró: Puesto y firma de la persona que elabora el documento.  
Revisó: Puesto y firma de la persona que revisa el documento.  
Aprobó: Puesto y firma de la persona que aprueba el documento.
- Dejando un espacio para la colocación del sello de copia controlada

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PDO01
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Documentación	Página:	3 de 5

1. OBJETIVO. Describe la razón de ser del procedimiento o instrucción de trabajo. Señala su propósito.

2. ALCANCE. Delimita el campo de acción del procedimiento o de la instrucción de trabajo, es decir, empresa(s), departamentos, actividades, funciones, documentos, procesos o servicios a los que aplica.

3. RESPONSABILIDADES. Describe en forma general las principales responsabilidades de los puestos que intervienen en la ejecución del procedimiento o la instrucción de trabajo.

4. FORMATOS REQUERIDOS. Nombre y código de todos los formatos que emanan del procedimiento o instrucción de trabajo.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Documentos, manuales de apoyo, normas y documentos suplementarios, que son necesarios para el cumplimiento del procedimiento o la instrucción de trabajo.

6. DEFINICIONES. Incluye las definiciones de los términos más importantes y estrictamente necesarios para la comprensión del procedimiento o la instrucción de trabajo.

7. DESARROLLO. Descripción clara y concisa de las actividades que se llevan a cabo para conseguir los fines que persigue el procedimiento o instrucción de trabajo, identificando a los responsables de cada actividad.


8. CONTROL DE CAMBIOS. Historial de las últimas cinco modificaciones, fecha de realización, números de revisión, y descripción de las modificaciones, iniciando por la última de ellas resaltada con negritas y continuando en orden descendente.

#### 9. ANEXOS

Incluyen información adicional o de apoyo que complementa al procedimiento (por ejemplo: formatos o listados).

7.1.4 Director Gerente y Jefe, responsable de aplicar el documento

Difunde el procedimiento o instrucción de trabajo a los involucrados para su aplicación.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PDO01
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Documentación	Página:	4 de 5

## 7.2

## FORMATOS

- 7.2.1 Responsables de elaborar procedimientos e instrucciones de trabajo
- Identifican la necesidad de crear los formatos que permitan organizar y estandarizar la información del sistema de calidad (documentos y registros). Los formatos emanan de los procedimientos y las instrucciones de trabajo y mantienen su relación con los mismos a través de su código, el cual se establece con el siguiente sistema:

### a. Para Formatos:

“FBYY 00-00”

En donde:

F – Formato

B – Bitácora

YY – Área en la que se expide el formato

00 – Número consecutivo del procedimiento

00 – Número consecutivo del formato derivado del Procedimiento

### b. Para Procedimientos:

“PXX 00”

En Donde:

P – Procedimiento


XX – Nombre del material en proceso

00 – Número de Procedimiento

### Ejemplos:

Código	Significado
FBCF04-02	Formato Bitácora de Control de Funciones que se encuentra en el procedimiento número 4 y es el segundo formato que se encuentra en ése procedimiento
PEP 04	Procedimiento de Edición de Películas que es el cuarto procedimiento.

- 7.2.2 Responsables de procedimientos e instrucciones
- Dan a conocer los formatos a los responsables de su uso durante la difusión de los procedimientos e instrucciones de trabajo.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PDO01
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Documentación	Página:	5 de 5

de trabajo


## 8.- CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Acomodo de Encabezado	25-Nov-2011



## RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE LA EDICIÓN

- Edición de Cineminutos
- Edición de Tráilers
- Edición de Películas

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	1 de 7

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de los Cineminutos

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Cineminutos de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de Cineminutos de las Empresas que se promocionan en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:


Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBOC02-01 – Formato Bitácora de Orden de Cineminutos

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo.


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	2 de 7

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.

## 7.- DESARROLLO

No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Cineminutos que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Cineminutos. ¿Son la orden correcta usando FBOC02-01? No, entonces se notifica al Gerente. Si, continúa en 7.3
7.3	Operario	Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos. Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que tengan los Cineminutos para cada Sala de Proyección.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	3 de 7

Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBOC 02-01. Limpia la mesa, la ajusta al nivel de plato que se usará.

Se coloca el botón del plato en la posición Edición. Se conecta la mesa de Edición con los platos de Edición.

Se enciende la mesa de Edición.

#### 7.4 Operario

Se hace para cada Cineminuto

Toma un Cineminuto e inicia la Edición

Se dejan 2 metros de cinta sin imagen y lo que sobre se corta y se tira a la basura.

Cuadra el Cineminuto con una regla, si sobre se corta el exceso.

Coloca en la Mesa de Edición un aro de edición chino y ocho vueltas de material star.

Pegar el Star con el Primer Cineminuto con una máquina pegadora.

Gira el aro de Edición con la mano derecha y sostenga el Cineminuto con la izquierda.

#### 7.5 Operario

Pegar todos los Cineminutos en orden con la máquina pegadora.


Colocar un cue al final del último Cineminuto.

Depositar el aro de Edición de Cineminutos en la Mesa de Edición.

Almacenar en el Stand de Cineminutos los rollos que no fueron ocupados.

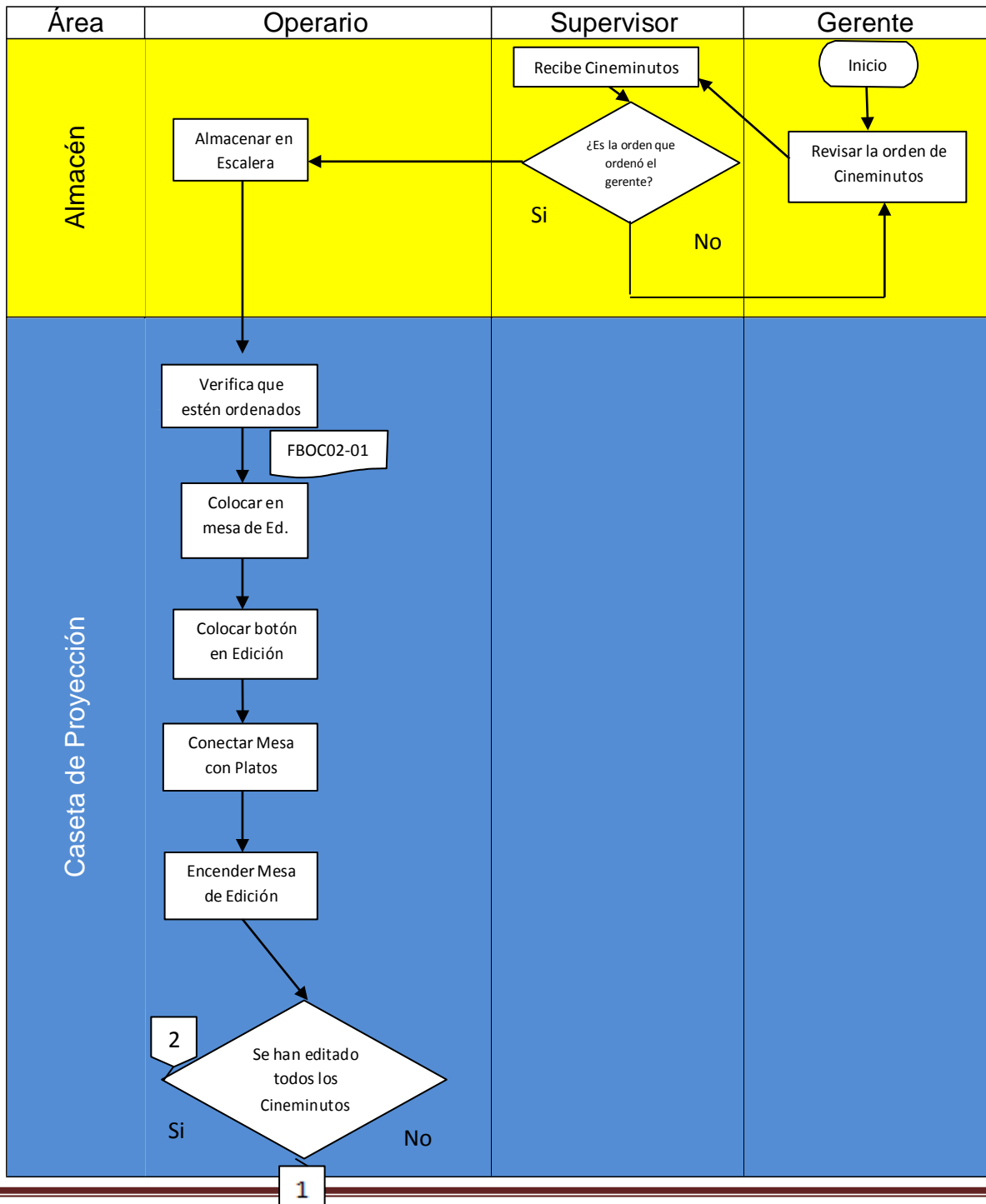
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011

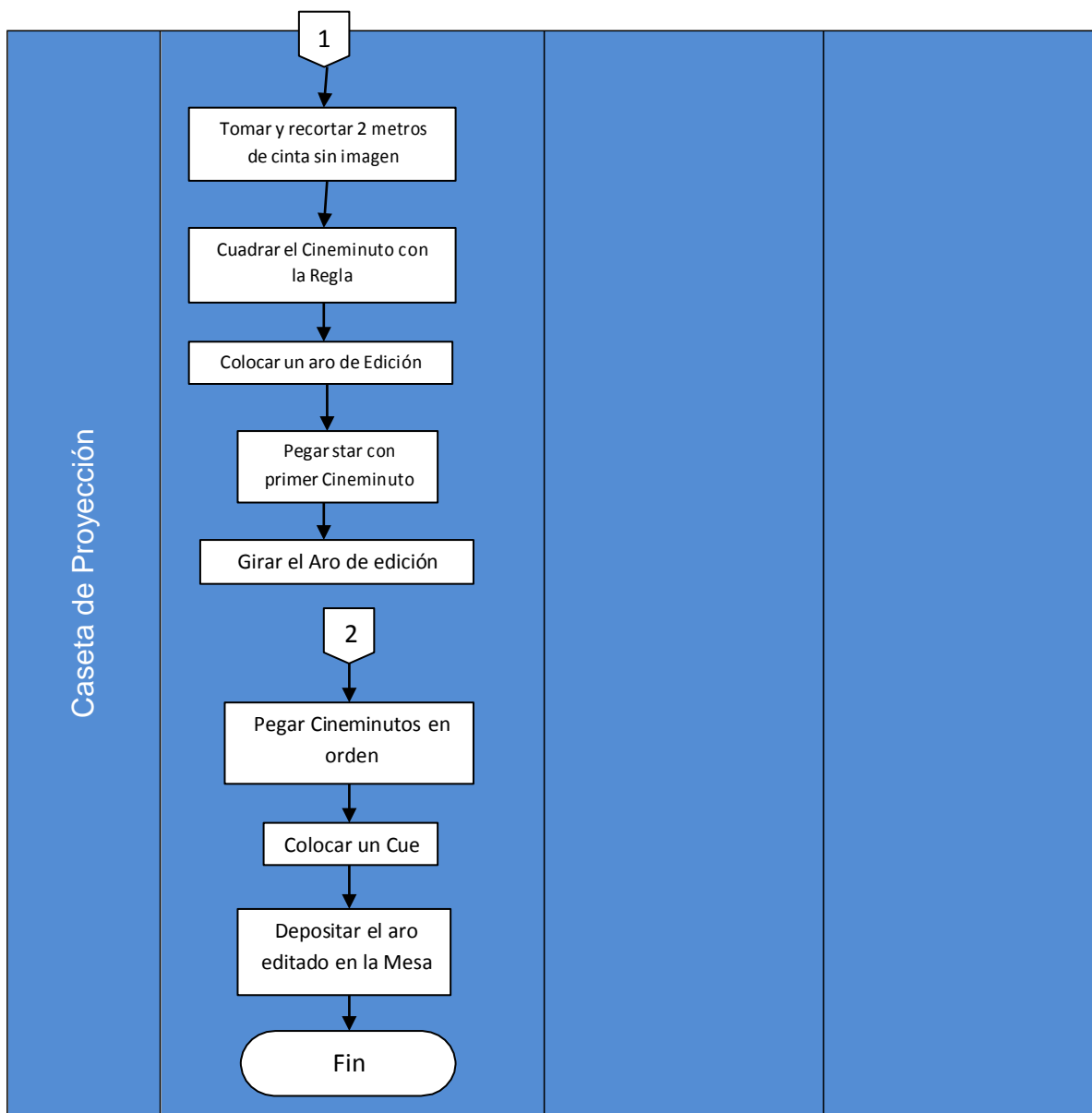
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	4 de 7


## 9.- ANEXOS

### ANEXO I. Diagrama de Flujo

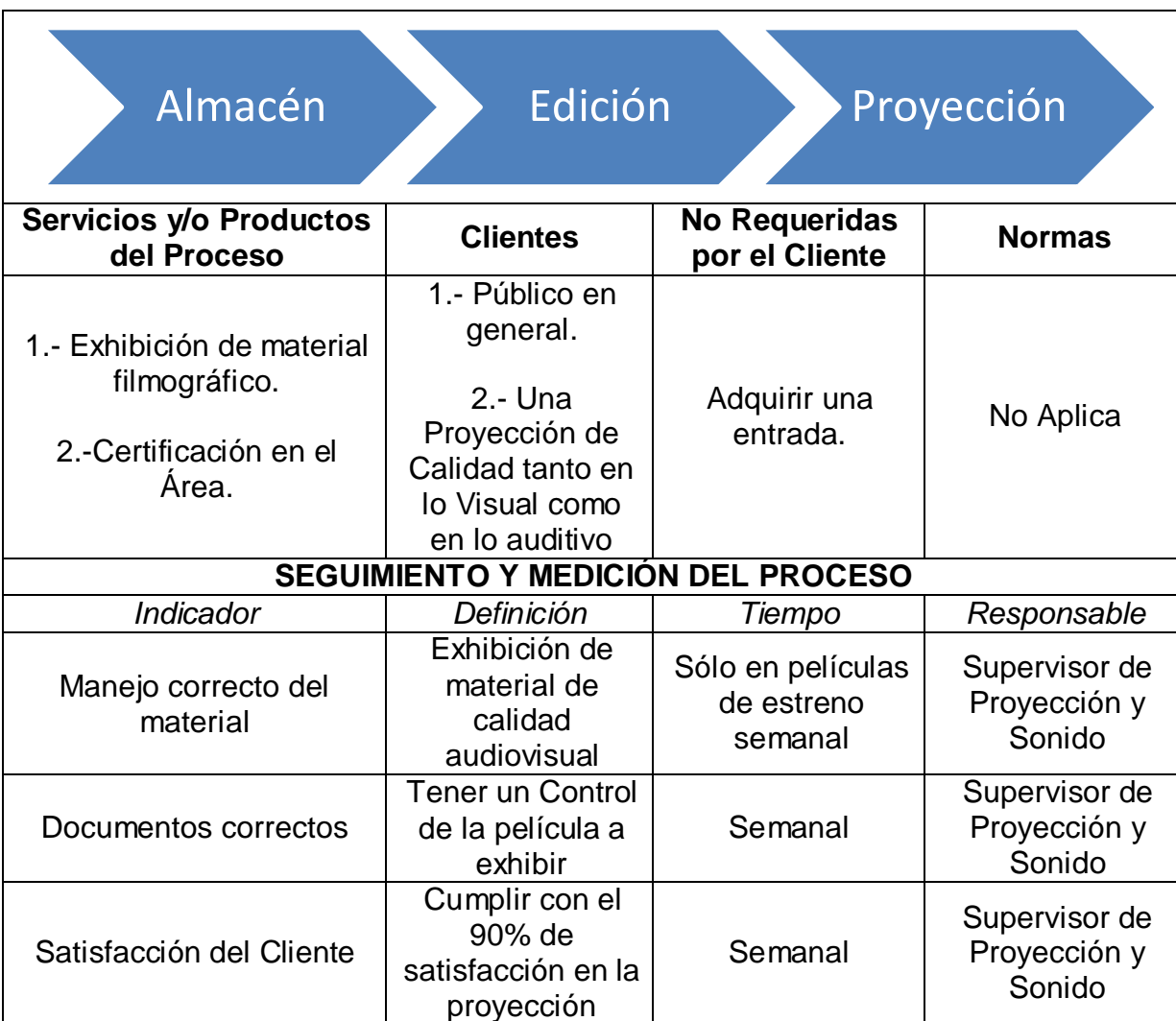


	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	5 de 7




	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEC 02
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Cineminutos	Página:	6 de 7

## ANEXO II. Diagrama de Proceso







	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	1 de 7

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de los Tráilers

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Tráilers de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de Tráilers de las Películas que se estrenarán próximamente en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:


Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

### 4.1 FBOT03-01 – Formato Bitácora de Orden de Tráilers

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	2 de 7

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.

## 7.- DESARROLLO


No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Tráiler que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Tráilers. ¿Son la orden correcta descrita en FBOT02-01? No, entonces se notifica al Gerente. Si, continúa en 7.3
7.3	Operario	Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos. Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	3 de 7

- 7.4 Operario
- tengan los Tráilers para cada Sala de Proyección.  
Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBOT02-01.  
Se hace para cada Tráiler  
Toma un Tráiler e inicia la Edición  
Se dejan 2 metros de cinta sin imagen y lo que sobre se corta y se tira a la basura.  
Cuadra el Tráiler con una regla, si sobre se corta el exceso.  
Coloca en la Mesa de Edición el aro de Edición que contiene a los Cineminutos.  
Pegar el primer Tráiler con el último Cineminuto.  
Gira el aro de Edición con la mano derecha y sostenga el Tráiler con la izquierda.
- 7.5 Operario
- Pegar todos los Tráilers en orden con la máquina pegadora.  
Colocar un cue al final del último Tráiler.  
Depositar el aro de Edición de Cineminutos + Tráilers en la Mesa de Edición.  
Almacenar en el Stand de Tráiler los rollos que no fueron ocupados.

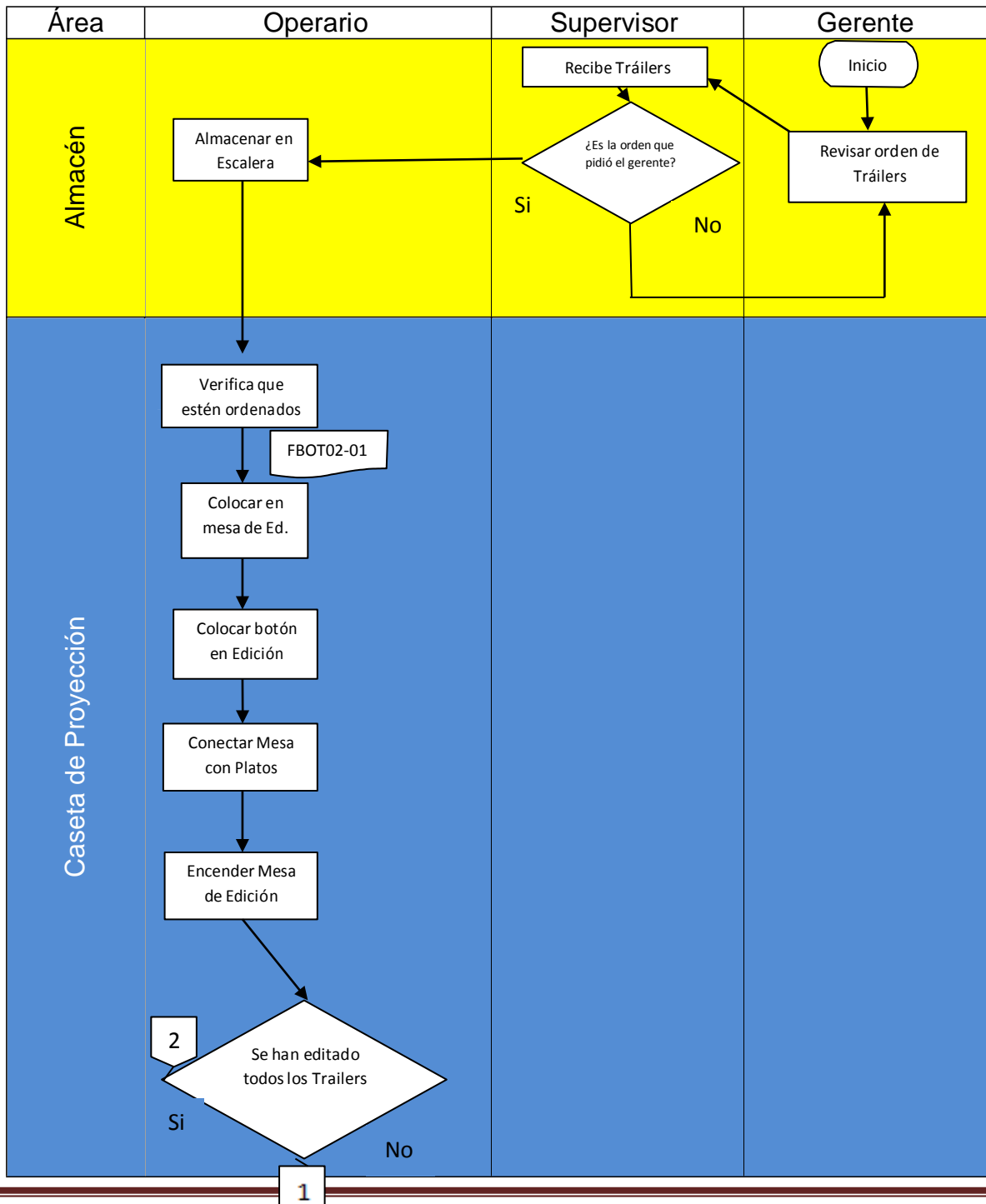
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011

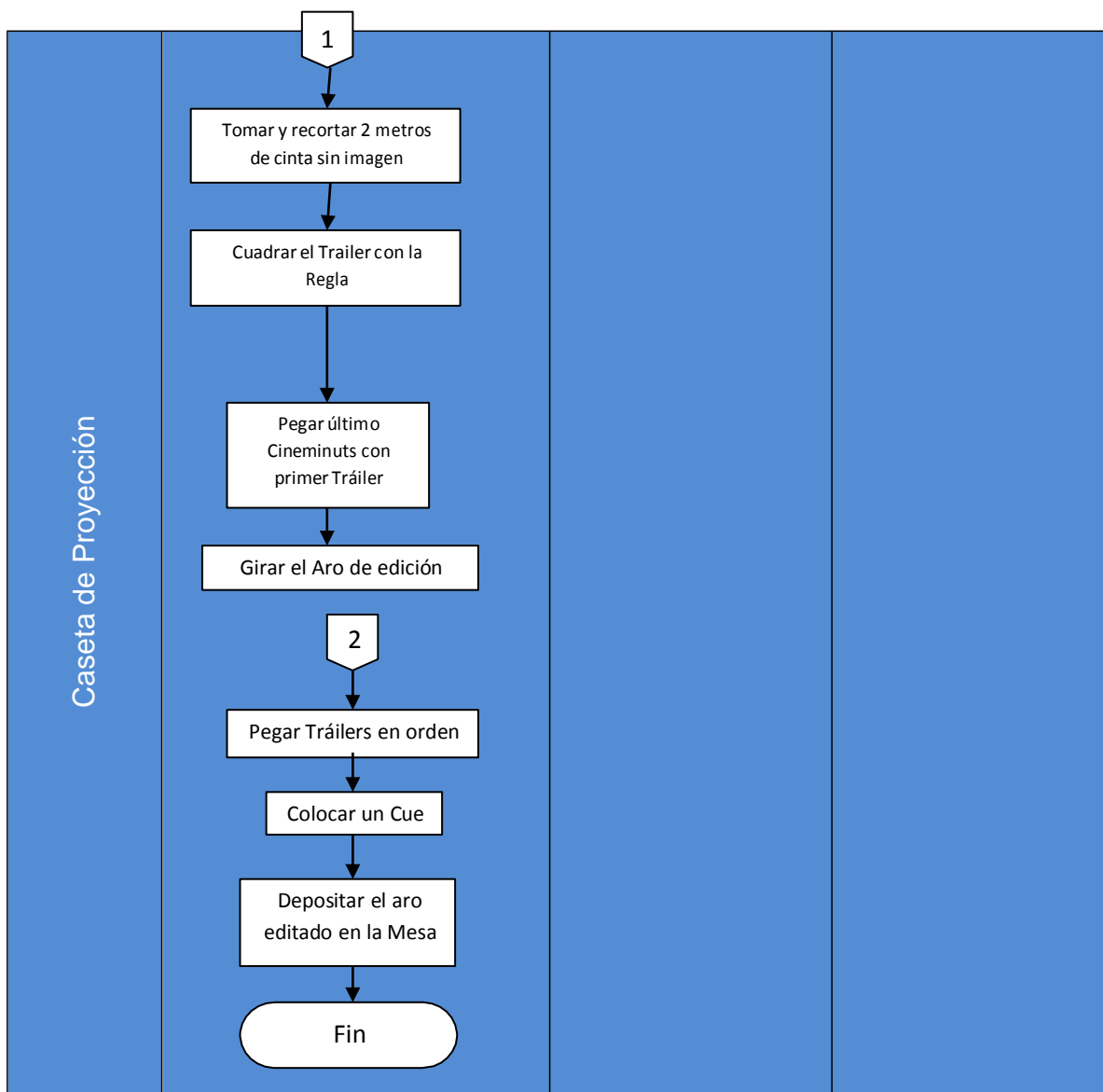
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	4 de 7


## 9.- ANEXOS

### ANEXO I. Diagrama de Flujo

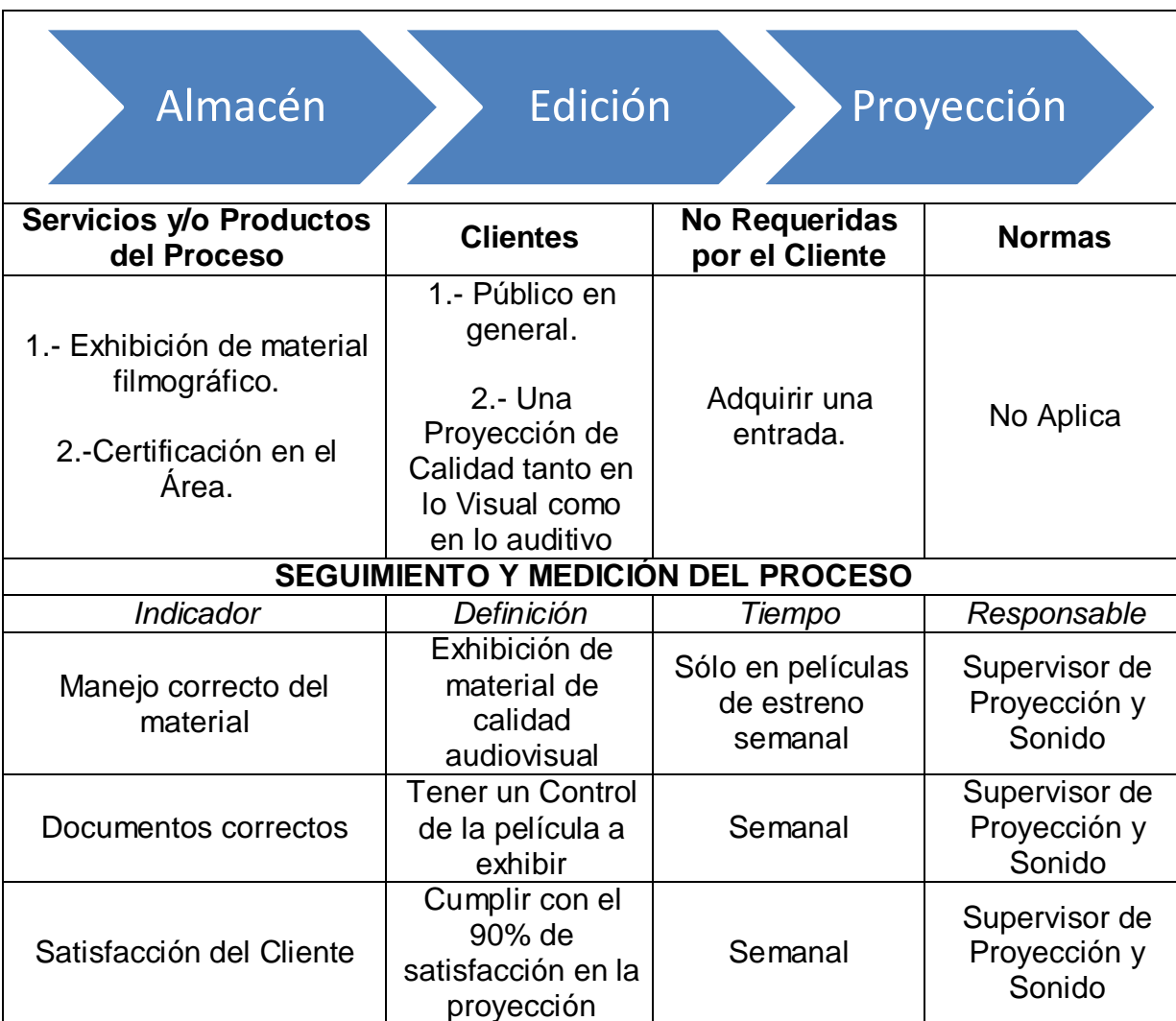



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	5 de 7



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	6 de 7

## ANEXO II. Diagrama de Proceso



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PET 03
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Tráilers	Página:	7 de 7

ANEXO III. Formatos  
FBOT03-01 – Formato Bitácora de Orden de Tráilers

**ESTRENOS 35MM**

**NOMBRE PELICULA 1**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 2**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 3**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

**NOMBRE PELICULA 4**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

TRAILER 4

**NOMBRE PELICULA 5**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3


**NOMBRE PELICULA 6**

TRAILER 1

TRAILER 2

TRAILER 3

TRAILER 4

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	1 de 8

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Edición de las Películas

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Edición de Películas de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de las Películas que estarán en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:

Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.

## 4.- FORMATOS REQUERIDOS


### 4.1 FBOP05-01 – Formato Bitácora de Orden de Películas

### 4.2 FBCF05-02 – Formato Bitácora de Control de Funciones

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.3 Diseño y Desarrollo




	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	2 de 8

## 6.- DEFINICIONES

- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Mesa de Edición*: Máquina para pegar ó unir rollos de película, Cineminutos y Tráilers de 35 mm.
- 6.3 *Plato*: Disco de metal que se utiliza como soporte de los rollos de películas de 35 mm en la Mesa de Edición.
- 6.4 *Regla*: Es una cinta transparente que se usa para cuadrar las cintas de Cineminutos y Tráilers.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.
- 6.8 *Rebobinar*: Es volver la cinta fílmica a su estado normal después de pasar por el proyector y lista para volver a proyectarse en el proyector.

## 7.- DESARROLLO


No	Responsable	Actividad
7.1	Gerente	Revisar la orden de Película que serán recibidos y notificar al Supervisor que orden llegará.
7.2	Supervisor	Recibirá la orden de Películas. ¿Son la orden correcta descrita en FBOP04-01? No, entonces se notifica al Gerente.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	3 de 8

- Si, continúa en 7.3
- 7.3 Operario Los almacena debajo de la Escalera. Hasta el momento que sean requeridos.  
Los sube a la Caseta de Proyección y Verifica que tengan las Películas para cada Sala de Proyección. Después, los coloca en la Mesa de Edición y se ordenan según la pauta que especifica FBCF04-01.
- 7.4 Operario Se hace para cada Película  
Toma una Película e inicia la Edición  
Verifica que la Película diga "Inicio" si no pues lo rebobina.  
Corta la cinta que no tenga imagen y la almacena en su lata correspondiente.  
Coloca el botón de la Mesa de Edición en "Editar".  
Comienza a girar el botón de edición para que aumente la velocidad hasta alcanzar la velocidad correcta.  
Verifica que tiene 2 metros de cinta con imagen antes de terminar el rollo.  
Corta entre la imagen 2 y 3 últimas de cada rollo para usarlo de referencia. Los pedazos se almacenan en la lata correspondiente.
- 7.5 Operario Colocar un cue al final de la última Película.  
Marca la película con los datos de la etiqueta de las latas.  
Se almacenan las latas vacías en el Stand de Latas de películas en función.  
Apaga la mesa de edición y desconecta la mesa de edición del plato. Coloca el botón del plato en run.  
Se tapa el plato con la película que se acaba de pegar y se orilla la mesa de edición.  
Pegar las cintas del último tráiler con el primer rollo de película con la máquina pegadora.

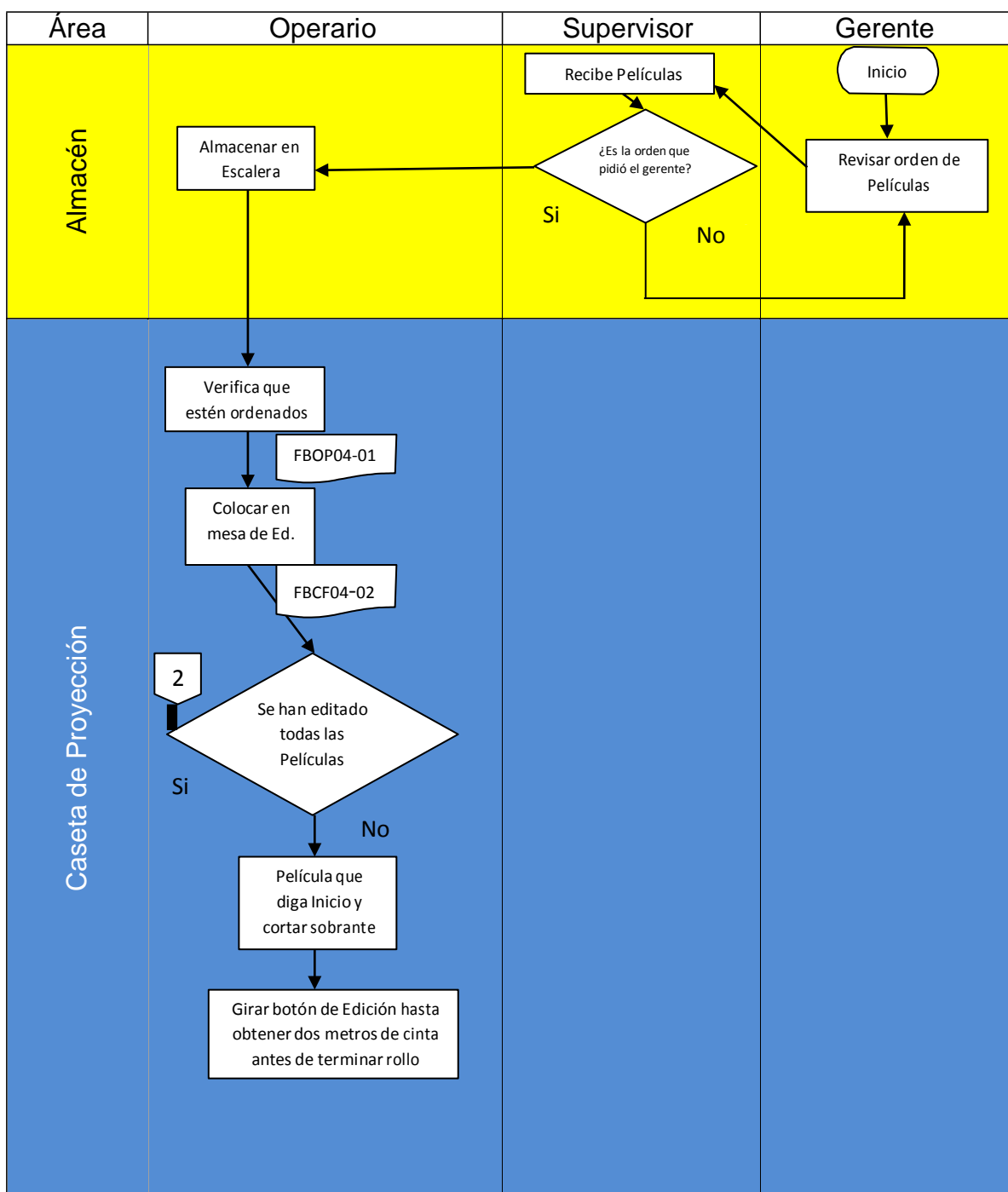
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
00	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011
01	Cambios al Diagrama de Flujo	25-Nov-2011

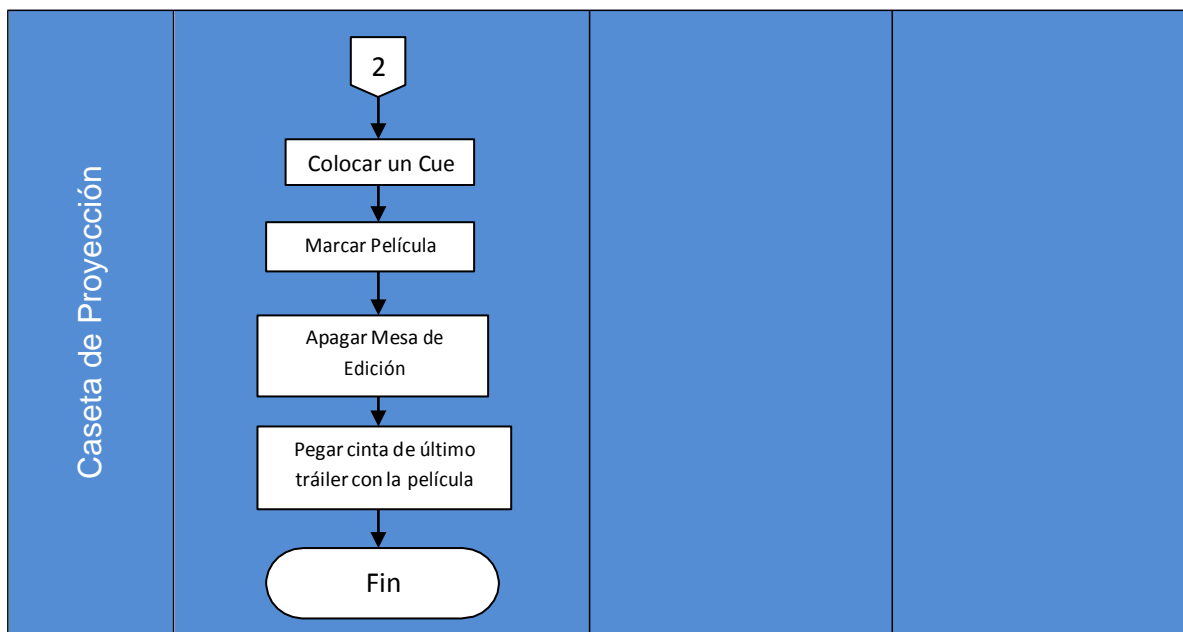
	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	4 de 8


## 9.- ANEXOS

### ANEXO I. Diagrama de Flujo

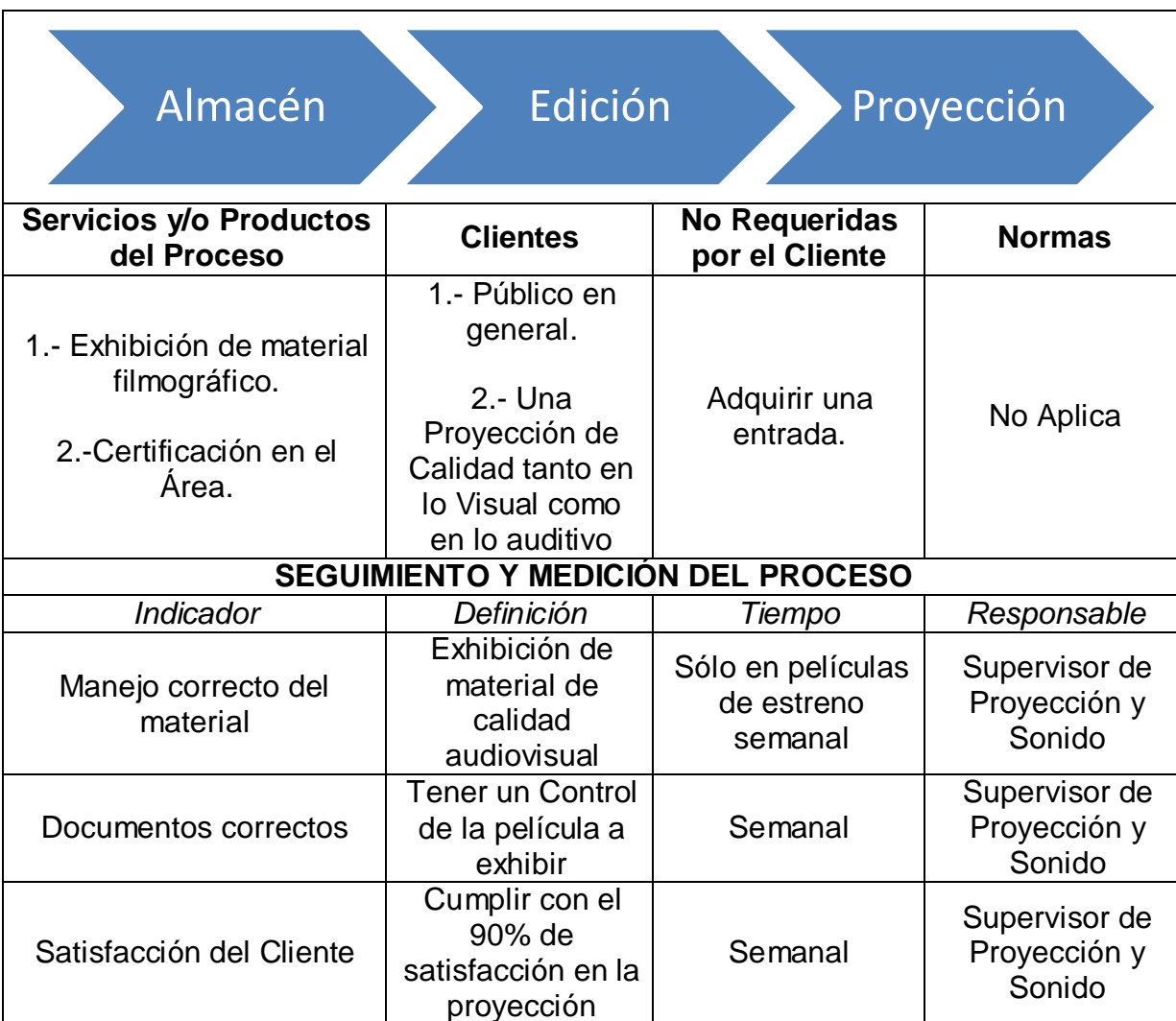



	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	5 de 8



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	6 de 8


## ANEXO II. Diagrama de Proceso



	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	<b>Código</b>	<b>PEP 04</b>
		<b>No. Revisión</b>	<b>01</b>
		<b>Requisito ISO:</b>	<b>7.3</b>
		<b>Fecha de Revisión:</b>	<b>Nov. 2011</b>
	<b>Edición de Películas</b>	<b>Página:</b>	<b>7 de 8</b>

ANEXO III. Formato  
FBOP04-01 – Formato Bitácora de Orden de Películas

[illegible]

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PEP 04
		No. Revisión	01
		Requisito ISO:	7.3
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Edición de Películas	Página:	8 de 8


## FBCF04-02 – Formato Bitácora de Control de Funciones

VOL. AMBIENTAL:		<b>SALA:</b>									
PELÍCULA:											
TÍTULO: _____ DURACIÓN: _____ CLASIFICACIÓN: _____ FORMATO DE LA P.: _____ NO. DE COPIAS: _____											
<b>HORARIO</b>											
<table border="1"> <tr> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> </table>				---	---	---	---	---	---	---	---
---	---	---	---								
---	---	---	---								
CONTENIDOS:		1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____									
TRAILER:		1. _____ 2. _____									
CORPORATIVO:		1. _____ 2. _____									
CORTINILLA:		1. _____ 2. _____									
		VOL. TRAILER: _____									
		VOL. CINEMÁTOS: _____									
		VOL. PELÍCULA:									

## RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE LA PROYECCIÓN

- Proyección de Película



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	1 de 11

## 1.- OBJETIVO

Documentar el Proceso de Proyección de las Películas

## 2.- ALCANCE

Aplica al Proceso de Proyección de Películas de Cinépolis Azcapotzalco

## 3.- RESPONSABILIDADES

### 3.1 Del Gerente:

Asegurar la programación de las Películas que estarán en Cinépolis.

### 3.2 Del Supervisor:

Verificar que los Formatos se llenen correctamente por parte de los operarios y que el operario realice sus funciones de una forma adecuada.

### 3.3 Del personal de Caseta de Proyección:

Realizar sus actividades de acuerdo a las instrucciones respectivas.


## 4.- FORMATOS REQUERIDOS

4.1 FBIF05-01 – Formato Bitácora de Control de Inicio de Función

4.2 FBCL05-02 – Formato Bitácora de Check List

4.3 FBSF05-03 – Formato Bitácora de Supervisión de Funciones

4.4 FBCF04-04 – Formato Bitácora de Control de Funciones


	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	2 de 11

## 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.1 NORMA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001 IMNC 2008 / 7.5 Producción y Prestación del Servicio

## 6.- DEFINICIONES


- 6.1 *Cineminutos*: Es llamado así a toda la publicidad externa a Cinépolis que entra al principio de la Proyección.
- 6.2 *Módulo*: Es el que nos determina la velocidad de alimentación de la cinta fílmica al proyector y alimentación de sistema de platos para rebobinar la película.
- 6.3 *Sprockets*: Es un rodillo metálico que tiene la función de dar paso a la cinta fílmica a través del Proyector, para guiarla cinta u no se desvíe de su paso correcto y no se maltrate.
- 6.4 *Tambores Magnéticos*: Son los utilizados para prensar la cinta y el lector de sonido tenga una vista de todos los caracteres de sonido y puedan leerse de manera precisa.
- 6.5 *Star*: Es una cinta transparente que se utiliza en el control de toda película editada, la cual sirve para empezar a montar cinta en el proyector y no se maltrate la cinta de 35 mm con imágenes a proyectar, debe de medir 7 metros como mínimo y se utiliza también para cuadrar una imagen en el proyector.
- 6.6 *Cue*: Es una cinta metálica que se utiliza para mandar una instrucción al proyector para su automatización en algún cambio, ya sea de imagen, de luz y de sonido.
- 6.7 *Tráiler*: Son llamados así a todos los cortos de películas de próximo estreno en cine.
- 6.8 *Rebobinar*: Es volver la cinta fílmica a su estado normal después de pasar por el proyector y lista para volver a proyectarse en el proyector.

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	3 de 11

6.9 *Créditos*: Es el reconocimiento que se otorga a todos los colaboradores en el transcurso de las filmaciones de la cinta fílmica.


## 7.- DESARROLLO

No	Responsable	Actividad
<b>ANTES DE LA PROYECCIÓN A PÚBLICO</b>		
7.1	Operario	<p>Primero se coloca el módulo en el plato en el cual está la película ya editada.</p> <p>Remueve el aro de edición del centro de la película ya editada y se coloca en otro plato. Se comienza a pasar el material star entre el módulo, y entre los distintos rodillos de los platos. Del último rodillo del plato se pasa ahora al primer rodillo del Proyector.</p> <p>Se pasa por los distintos rodillos, sprockets y tambores magnéticos de detección de sonidos. Del último rodillo del Proyector se hace pasar la cinta por el detector de cues. Del detector de cues se pasa por el último rodillo el cual se utiliza como unión del Proyector con los platos.</p> <p>El star se pasa por todos los rodillos de los platos para recibir la cinta y comenzar a rebobinar. Se gira 2 veces al star sobre el aro que se removió de la película para rebobinar.</p> <p>Se realiza la programación de cambio de luces, sonido y formatos de imagen.</p>
<b>DURANTE LA PROYECCIÓN AL PÚBLICO</b>		
7.2	Operario Supervisor (Cada quien por su lado)	<p>Verificar el inicio de la Proyección a tiempo con FBIF05-01.</p> <p>Verificar la imagen en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) con FBCL05-02.</p> <p>Checar los descuadres entre cada unión de material con FBSF05-03.</p> <p>Checar el nivel de iluminación en cada proceso (Cineminutos, Tráiler y Película) con FBSF05-03.</p> <p>Checar niveles de audio con FBCF04-04</p>
<b>DESPUÉS DE LA PROYECCIÓN AL PÚBLICO</b>		
7.3	Operario Supervisor (Cada quien por su lado)	<p>Checar el nivel de iluminación de los créditos con FBSF05-03.</p> <p>Hacer el punto 7.1 con FBCF04-04.</p>

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	4 de 11

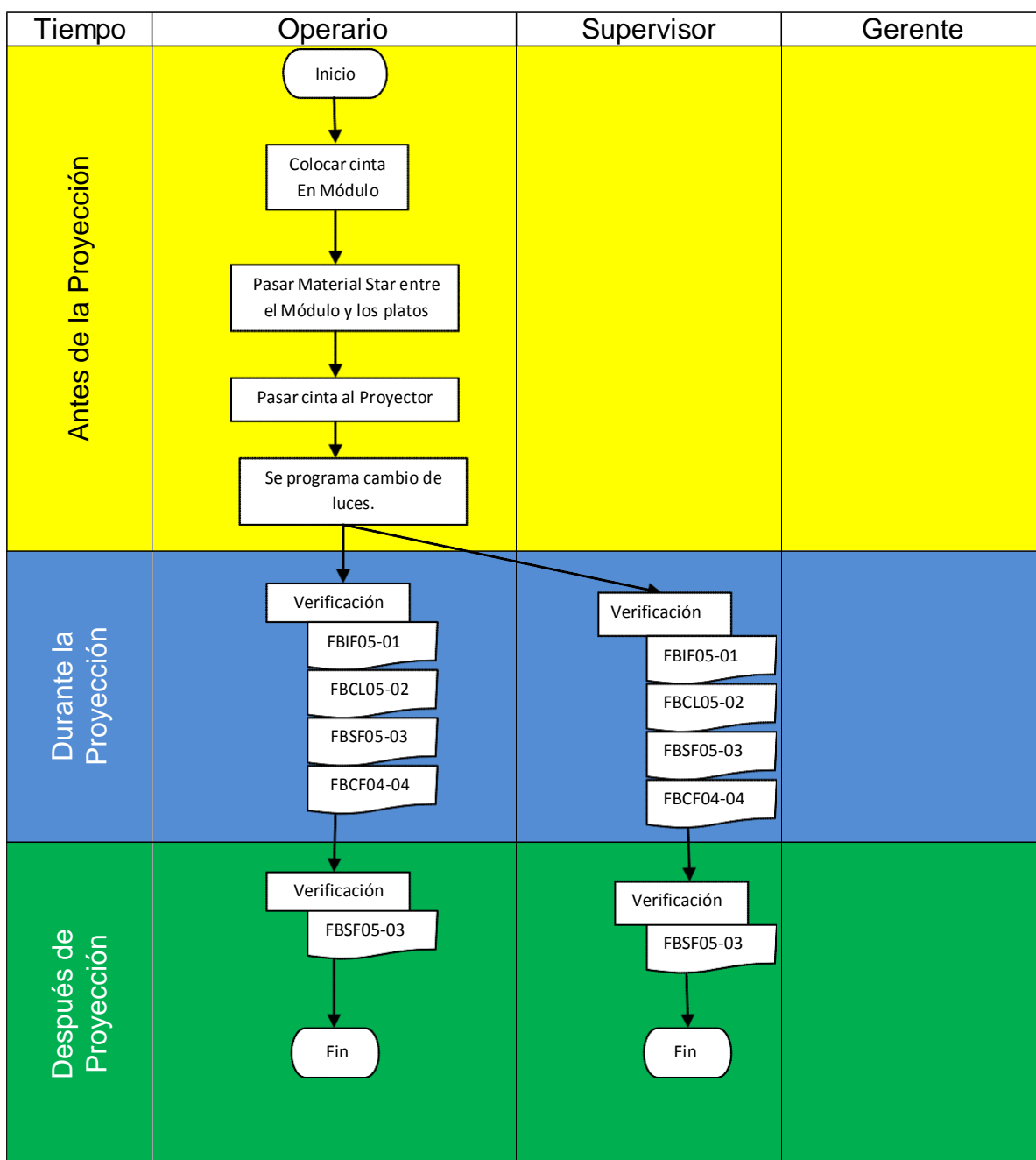
## 8.- CONTROL DE CAMBIOS


Revisión	Descripción del Cambio	Fecha
0	Creación del Procedimiento	12-Nov-2011

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	5 de 11

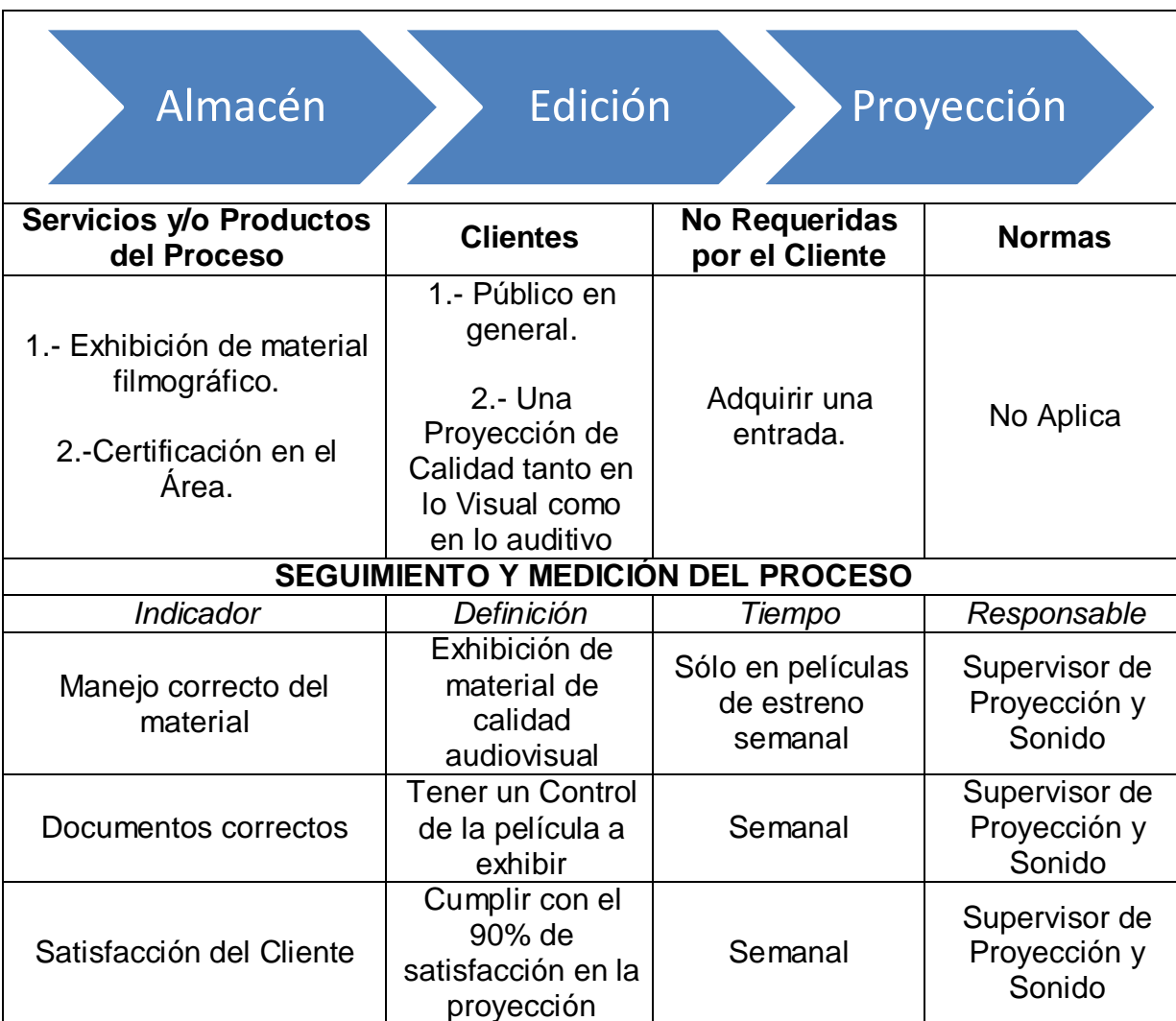
## 9.- ANEXOS


### ANEXO I. Diagrama de Flujo



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	6 de 11


## ANEXO II. Diagrama de Proceso



	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	7 de 11

ANEXO III. Formatos  
FBIF05-01 – Formato Bitácora de Control de Inicio de Función

Bitácora de Control de Inicio de Función												
SEMANA												
ENTRADA												
08:00 rep.	10:00/11:00a.m.	12:00 p.m.	1:00 p.m.	2:00 p.m.	3:00 p.m.	4:00 p.m.	5:00 p.m.	6:00 p.m.	7:00 p.m.	8:00 p.m.	9:00 p.m.	10:00 p.m.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
SÓLO LUNES, MARTES Y JUEVES												
SALIDA												
08:00 rep.	12:00/1:00p.m.	2:00 p.m.	3:00 p.m.	4:00 p.m.	5:00 p.m.	6:00 p.m.	7:00 p.m.	8:00 p.m.	9:00 p.m.	10:00 p.m.	11:00/11:30p.m.	12:00/1:00p.m.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
SÓLO LUNES, MARTES Y JUEVES												

	<b>MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO</b>	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	8 de 11

## FBCL05-02 – Formato Bitácora de Check List

### Check List


Cinépolis  
Fecha  
Responsable

Semana:



Sala 1																									
No. Función	Título	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1</b>	Revisión																								
	Imagen nítida																								
	Imagen cuadrada																								
	Formato de lente																								
	Subtítulos																								
	Obturación																								
	Rayaduras																								
	Sonido claro																								
	Nivel de sonido																								
	Recorrido en sala (P)																								
<b>2</b>	Temperatura sala																								
	Tivoli encendido																								
	Luces apagadas																								
	Imagen nítida																								
	Imagen cuadrada																								
	Formato de lente																								
	Subtítulos																								
	Obturación																								
	Rayaduras																								
	Sonido claro																								
<b>3</b>	Nivel de sonido																								
	Recorrido en sala (P)																								
	Temperatura sala																								
	Tivoli encendido																								
	Luces apagadas																								
	Imagen nítida																								
	Imagen cuadrada																								
	Formato de lente																								
	Subtítulos																								
	Obturación																								
<b>4</b>	Rayaduras																								
	Sonido claro																								
	Nivel de sonido																								
	Recorrido en sala (P)																								
	Temperatura sala																								
	Tivoli encendido																								
	Luces apagadas																								
	Imagen nítida																								
	Imagen cuadrada																								
	Formato de lente																								
<b>5</b>	Subtítulos																								
	Obturación																								
	Rayaduras																								
	Sonido claro																								
	Nivel de sonido																								
	Recorrido en sala (P)																								
	Temperatura sala																								
	Tivoli encendido																								
	Luces apagadas																								
	Imagen nítida																								
<b>6</b>	Imagen cuadrada																								
	Formato de lente																								
	Subtítulos																								
	Obturación																								
	Rayaduras																								
	Sonido claro																								
	Nivel de sonido																								
	Recorrido en sala (P)																								
	Temperatura sala																								
	Tivoli encendido																								
	Luces apagadas																								



	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	10 de 11

### FBSF05-03 – Formato Bitácora de Supervisión de Funciones







**BITÁCORA DE SUPERVISIÓN DE FUNCIONES**


CONJUNTO:

SUPERVISADO POR:

PUESTO:

FIRMA: \_\_\_\_\_

# DE REGISTRO	FECHA	SALA	HORARIO	ÁREA Y EQUIPO CON LIMPIEZA ADECUADA		TEMPERATURA ADECUADA DE SALA		ARRANQUE DE FUNCIÓN A TIEMPO		CUADRO CORRECTO AL INICIO		NIVEL DE AUDIO CORRECTO O EN CINEMINUTOS Y TRAILERS		LUZ MEDIA EN CINEMINUTOS Y TRAILERS		DESCUADRES		CAMBIOS DE LENTE, CORRECTOS, ENFOQUE ADECUADO Y MASKING		LUCES APAGADAS AL INICIO DEL CORPORATIVO		NIVEL DE AUDIO CORRECTO EN PELÍCULA		SUBTÍTULOS Y OBTURACIÓN CORRECTOS		MATERIAL FÍLMICO RAYADO		MEDIA LUZ AL INICIO DE CRÉDITOS		FINAL DE PELÍCULA CORRECTO (CRÉDITOS COMPLETOS)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																
16																																
17																																
18																																
19																																
20																																
21																																
22																																
23																																
24																																
25																																
26																																
27																																
28																																
29																																

	MANUAL DE OPERACIÓN PARA UNA CABINA CINEMATOGRAFICA DE PROYECCIÓN Y SONIDO	Código	PPP 05
		No. Revisión	00
		Requisito ISO:	7.5
		Fecha de Revisión:	Nov. 2011
	Proyección de Película	Página:	11 de 11

## FBCF04-04 – Formato Bitácora de Control de Funciones

**VOL.**  
**AMBIENTAL:**

**SALA:**

PELÍCULA:

idioma: \_\_\_\_\_ DURACION: \_\_\_\_\_ CLASIFICACION: \_\_\_\_\_  
 FORMATO DE LA F: \_\_\_\_\_ NO. DE COPIA: \_\_\_\_\_

**HORARIO**

	--	--	--	--
	--	--	--	--

**CRÉDITOS:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**TRAILER:**

**TRAILER:**

**FORMATO:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CORPORATIVO:** \_\_\_\_\_

**CORTINILLA:** \_\_\_\_\_

**VOL. TRAILER:** \_\_\_\_\_

**VOL. CREDITOS:** \_\_\_\_\_

**VOL.**  
**PELÍCULA:**

## Conclusiones

En primer lugar y como conclusión general, cabe destacar que pese a que los manuales de operación son un aspecto de calidad que está ampliamente estudiado, y que como se ha visto a lo largo del PFC, puede reportar importantes mejoras en el campo en el que se implante, lo cierto es que en la práctica, la mayoría de las empresas no realizan una correcta implantación de ello, quizás debido a los costes que conlleva.

Centrándonos en las empresas cinematográficas, el no tener una estandarización de los procesos provoca que se acumulen errores en la proyección. Y lo que es más grave, se convierte en decepción por parte del cliente con el producto que ellos querían ver y no obtuvieron la calidad que se le presuponía, y desemboca en quejas.

Con un estudio no demasiado complejo se puede reducir los fallos en las operaciones que realizan los empleados, y con ello gestionar de una forma mucho más eficaz y eficiente el material fílmico, herramientas de manipulación y máquinas que se deben utilizar.

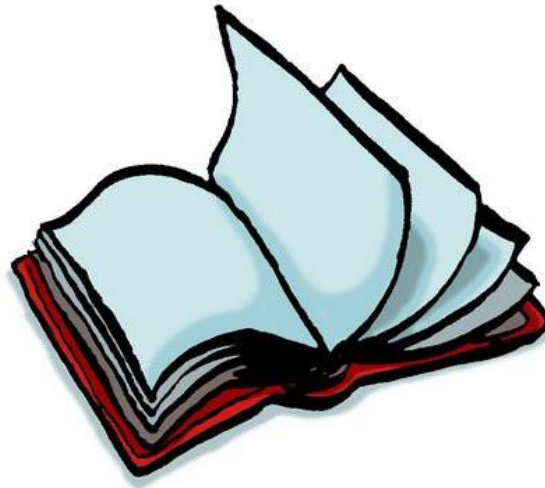
El objetivo prioritario de Cinépolis es la satisfacción de sus clientes y el poder expandirse a lo largo no solo de México, sino de América con unos estándares altos de calidad, y para poder conseguirlo, si comparamos la inversión necesaria para realizar un manual de operación con el beneficio obtenido en forma de simplicidad en la gestión de los procesos y el obtener un cliente satisfecho con la calidad de la película que ha atendido, el balance se inclina claramente a favor de la inversión.

De forma más concreta, de la elaboración de este proyecto se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El método de gestión del material fílmico por parte de Cinépolis, previo al análisis realizado, es ineficiente y necesita ser modificado.
- De cara a los procesos, se ha demostrado que es mucho más eficiente gestionarlas con el método de estandarización de los procedimientos, para que los empleados tengan claro cómo y en qué momento tienen que realizar la manipulación de las películas.

A nivel personal, la realización de este proyecto ha supuesto un acercamiento al mundo real de los manuales de operación y la implantación de un sistema de calidad. Este mundo, aunque se basa en todo lo aprendido en algunas de las asignaturas cursadas a lo largo de la carrera, plantea una serie de dificultades, las cuales habrían sido difíciles de superar sin la orientación de personas más familiarizadas a su uso.

Comprobar que, pese a todo, con unos conocimientos limitados sobre el tema se pueden hacer grandes mejoras en los sistemas de operación de proyección y sonido de una cabina cinematográfica.



# BIBLIOGRAFÍA

## Documentos de la Empresa

Redacción. “Siguen llegando las gigantes a Cinépolis” (en español). Noticia.

Filmeweb.net

Mauricio Belloc (23 de mayo de 2009). “Renuevan Cinemas México, ahora es Xtreme” (en español). Noticia “El mañana”

Cinemas de la República, S.A. de C.V. “Corporativo Cinépolis” (en español). Reseña histórica.

Cinemas de la República “Cinépolis: Cinépolis VIP”

Cinemas de la República “Cinépolis: Cinépolis IMAX”

Cinemas de la República “Cinépolis: Cinema Park”

## Libros

Carbellido Nava, Víctor Manuel. “¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales” Ed. Limusa, México, 2006. 184 pp.

Taormina, Tom. “ISO 9000 LIDERAZGO VIRTUAL” Ed. Pearson Educación. México 1997. 344 pp.

Lamprecht, James L. “ISO 9000 en la pequeña empresa. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN” Ed. PANORAMA, México 1999. 150 pp.

Folgar, Oscar F. “Sistemas Consolidados de Gestión ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001” Ediciones MACCHI, México 2005. 320 pp.

## Normas

ISO 9000:2008 COPANT / ISO 9000:2008 NMX-CC-9000-IMNC-2008, “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario” COTENNSISCAL e IMNC, México, 2005

ISO 9001:2008 COPANT / ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos” COTENNSISCAL e IMNC, México, 2008

